

令和6年定例会

政策企画雇用経済観光常任委員会
所管事項説明資料

◎ 所管事項説明

- (1) 『令和6年版県政レポート』に基づく今後の『県政運営』等に係る意見への回答について . . . 1
- (2) カスタマーハラスメント防止対策について . . . 5
別冊1
別冊2
- (3) 「労働者協同組合活用促進モデル事業」について . . . 13
- (4) 大阪・関西万博に向けた取組について . . . 17
- (5) 首都圏営業拠点「三重テラス」について . . . 19
- (6) 各種審議会等の審議状況の報告について . . . 23

令和6年10月4日

雇用経済部

(1) 「『令和6年版県政レポート』に基づく今後の『県政運営』等に係る意見」への回答について

【政策企画雇用経済観光常任委員会】

●施策の取組

| 施策番号 | 施策名 | 担当部局名 | 委員会意見 | 回答 |
|------|-------------|-------|---|--|
| 5-1 | 持続可能な観光地づくり | 観光部 | バリアフリー観光について、日本一のバリアフリー観光先進県というのを戦略的な観光誘客に反映し、観光施設の心のバリアフリー認定制度の取得を誘客につなげられたい。 | 観光施設における心のバリアフリー認定（101件）がどのように誘客に繋がったかの情報を把握し、バリアフリーに対応している施設と旅行会社とのネットワーク構築も含めて取り組んでいきます。 |
| 5-2 | 戦略的な観光誘客 | 観光部 | 地域おこし協力隊や外国人をDMOに巻き込んだり、観光協会に採用するなど、少しでも地域の外からの視点でものを見てもらい企画に参加してもらえよう、人材を育てて取り組んでいく方法を検討されたい。 | 新しい発想や旅行者目線の発想を取り入れるため、地域の外からの視点は非常に重要であるので、できる限り広げていきたいと考えています。 |
| 5-3 | 三重の魅力発信 | 雇用経済部 | 関西圏における魅力発信について、大阪・関西万博に向けて、「三重テラスin大阪」については、上本町駅や難波駅を三重県から見た交通結節点として認識をして取組を進められたい。 | 「三重テラスin大阪」は、昨年度、ミナミにも設置し、一定の効果を把握することができました。今年度は、京都や兵庫も含む関西圏居住者が多く利用する阪急大阪梅田駅に設置し、昨年度とは異なる効果検証を実施していきます。 来年度の設置場所については、本年度と昨年度の取組を効果検証した上で、ご意見も踏まえ、検討していきます。 |
| 7-2 | ものづくり産業の振興 | 雇用経済部 | 再生可能エネルギーの導入に関して、昨年度の「地域との共生が図られた再生可能エネルギーの導入に関する提言書」を踏まえて取り組まれたい。 太陽光発電については、推進すべき地域とあまり好ましくない地域にゾーニングした上で進め、洋上風力については、コストや適地等、現時点では課題も多く、10年以上先の取組となることも想定されるため、再生可能エネルギーの更なる導入のために陸上風力についても積極的に取り組まれたい。 | 再生可能エネルギーについては、昨年度の提言も踏まえ、地域との共生が図られることを前提とした導入を促進しているところ です。 太陽光発電については、昨年度の国の法改正等を踏まえ、どのような手続きが良いか、市町とともに検討を進めています。 また、陸上風力発電については、新エネルギービジョンの中でしっかり進めていくこととして位置付けてもいることから、ご意見を踏まえ、「3. 今後の課題と対応」に、太陽光発電とあわせて記載を追加しました。 |

| 施策番号 | 施策名 | 主担当部局名 | 委員会意見 | 回答 |
|------|------------------|--------|---|--|
| 7-3 | 企業誘致の推進と県内再投資の促進 | 雇用経済部 | 三重県は、半導体産業では日本の中で、5本の指に入る地区であり、水も豊富であることから、シリコンバレーのように半導体の一大拠点とすることができるよう取組を進められたい。 | 三重県は、水や電力などのインフラ環境が整っていることに加えて、デバイス、部素材、メンテナンス等の半導体関連企業が多数集積しています。 このような県の優位性を、国や関連する企業にアピールしながら、半導体産業の集積に向けて、引き続き誘致活動を行っていきます。 |
| 7-4 | 国際展開の推進 | 雇用経済部 | フランスやスペインなどヨーロッパ方面への取組についても検討されたい。 | 国際展開については、産業連携の推進、県産品の販路拡大、観光誘客などさまざまな側面があり、さらには、外資系企業誘致の観点もあるため、それぞれのターゲットを設定し、最も効果的と思われる市場に対して、県内企業のニーズもふまえて取組を行っています。 フランスについては、全国知事会が本年10月にパリで実施する、日本産食品の海外販路拡大や訪日外国人観光客誘致に向けた海外プロモーションに参画し、複数県の連携により、三重県の魅力の効果的な発信に取り組めます。 |
| 8-1 | 若者の就労支援・県内定着促進 | 雇用経済部 | 働きながらスキルアップ、働きながら学べる社会環境整備を進めていくことについて、発信も含めてもう少し力強く進められたい。 | 県内企業における技術者の技術向上を図るため、産業界のニーズも踏まえながら、津高等技術学校において、在職者訓練を行っています。 また、中小企業によるDX人材の育成を支援するため、業務効率化や課題解決に向けたデジタルスキルを習得するリスキリング研修を実施しているところです。 現在、策定を進めている「三重県人材確保対策推進方針（仮称）」において、リスキリングの促進を含む人材の育成を6つの柱の一つに掲げており、全庁的な視点も入れながらしっかりと取り組んでいきます。 |

●行政運営の取組

| 行政運営番号 | 施策名 | 主担当部局名 | 委員会意見 | 回答 |
|--------|---------|--------|--|--|
| 1 | 総合計画の推進 | 政策企画部 | <p>建設業は2024年問題で大きな影響を受けるが、「公共工事の品質確保の促進に関する法律」が改正されるなど国の対応が進んでいるところである。運輸業に対しては、国の動きもまだまだかかると思うため、建設業と並べて、運輸業も記載されたい。</p> <p>平和事業について、啓発止まりではなく、より積極的に平和を創出創造する力を養っていく取組とされたい。</p> | <p>人材確保対策推進本部を立ち上げ、年度内の方針策定に向け検討を進めていくなかで、2024年問題は大きな課題と考えています。</p> <p>業種としては運輸業が最も人手が不足している状況だと認識しているため、「運輸業」について追加で記載するとともに、運輸業にも重点をおきながら2024年問題について検討していきます。</p> <p>今年度作成する啓発動画について、児童生徒が主体的に自分事として考えられるように、その活用に向けた取組を進めていきます。</p> |

●施策・行政運営の取組以外に関する意見

| | 委員会意見 | 回答 |
|---|---|---|
| 3 | <p>KPIについて、施策8-1のKPI「県内外の高等教育機関卒業生が県内就職した割合」は、令和4年度の43.5%から令和5年度は42.7%と減っているにもかかわらず、4段階のうち上から2番目の「b」評価とされており違和感がある。わかりやすく理解ができるように表現できる方法を検討されたい。</p> | <p>KPIは、年度ごとに定めた目標値に対する達成状況に応じて、統一的な基準でa b c dの4段階で評価しています。</p> <p>また、施策の総合評価については、基本的にはKPIの評価のうち、最も多い評価区分(a b c d)と同じ評価(ABC D)を採用しつつ、KPIの重要度合や基本事業の取組状況などもふまえて、総合的に評価することとしています。</p> <p>一方で、前年度の実績と比較して取組を評価し、改善につなげることも重要な視点であり、評価としては高くても、前年度よりも実績が低下しているといった課題があるKPIについては、総合評価の「評価の理由」や「3. 今後の課題と対応」で、課題として認識している旨や課題をふまえて取組を進める旨を示すことが、わかりやすい評価につながることから、「3. 今後の課題と対応」の中で、その旨を追加で記載しました。</p> |

(2) カスタマーハラスメント防止対策について

カスタマーハラスメントの発生を社会全体で防止し、県内で働く労働者の尊厳を守るために、条例制定や具体的なカスタマーハラスメント防止対策について検討を進めています。

1 検討状況等

(1) 県内実態等調査 (別冊1、2)

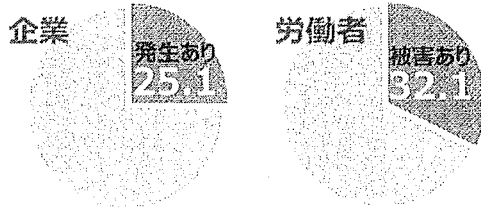
県内におけるカスタマーハラスメント発生状況や防止対策の実施状況等を把握するため、5月から7月にかけて県内企業と労働者を対象にしたWEBアンケート調査を実施しました。

① 調査の概要

| | 企業調査 | 労働者調査 |
|----------------|----------------------|---------------------------|
| 調査対象 (調査方法) | 県内企業 2,000 社 (郵送) | 県内労働者 (連合三重構成組織を通じた調査) |
| 有効回答数 | 852 社 | 3,779 名 |

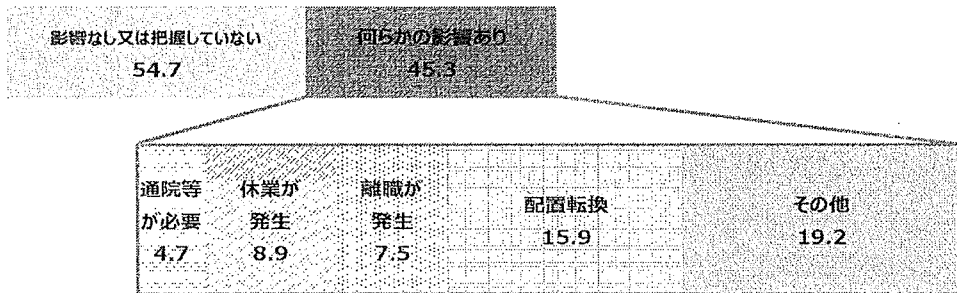
② 結果の概要 (※各数値は%)

【過去3年間のカスタマーハラスメント発生状況】



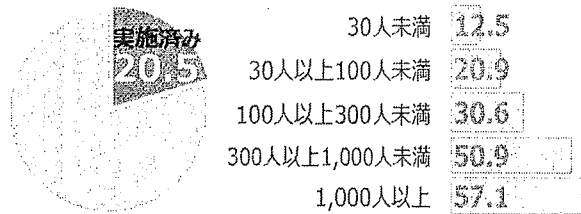
回答した県内企業のうち 25.1% (214 社)、労働者のうち 32.1% (1,213 名) が発生・被害あり。

【カスタマーハラスメントによる従業員への影響 (企業調査)】



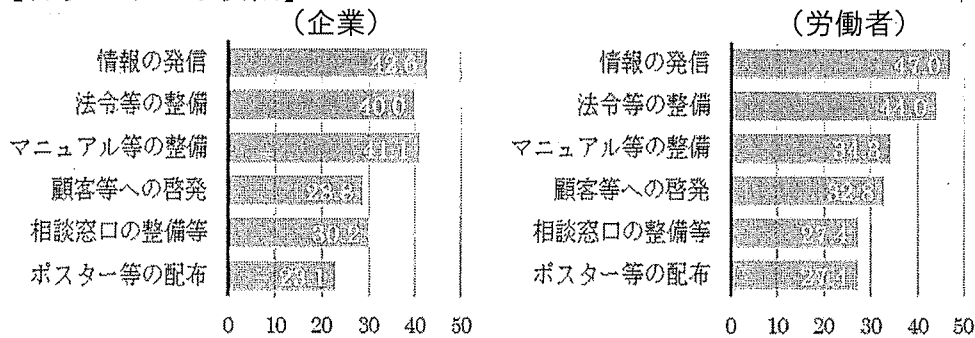
カスタマーハラスメントが発生した企業 214 社のうち、従業員の配置転換やメンタルヘルス不調による休業・離職など、45.3% (97 社) の企業で影響が生じている。

【カスタマーハラスメント防止対策の状況（企業調査）】



県内企業のうち防止対策実施済みの企業は約2割に留まり、従業員規模の少ない企業ほど取組が進んでいない。

【行政に求める役割】



行政に求める役割として、企業、労働者ともに「情報の発信」、「法令等の整備」が4割に達しており、次いで「マニュアル等の整備」も高い割合を占める。

(2) カスタマーハラスメント防止対策にかかる検討内容

① 庁内推進本部（第1回推進会議：7月23日開催）

条例制定や具体的なカスタマーハラスメント防止対策の検討を行うこと、検討体制として新たに有識者等からなる懇話会を設置することを決定しました。

また、庁内のカスタマーハラスメント防止の取組として、「職員の名札にかかる表記内容の統一」を行うことを決定しました。

② 懇話会（第1回懇話会：8月19日開催）

県内実態等調査結果を共有するとともに、カスタマーハラスメントにかかる現状と課題や防止対策について委員からご意見をいただきました。

[防止対策の検討にかかる論点]

ア カスタマーハラスメントの定義について

- ・カスタマーハラスメントをどのようなものと定義することが適切か
- ・業種や業務に応じたハラスメントの考え方、消費者の権利保護の観点からどう考えるか

イ カスタマーハラスメントの対象とすべき範囲について

- ・「顧客」と「従業員」との間に発生するカスタマーハラスメント以外にどのようなものが考えられるか
- ・一般的な「労働者」以外の就業環境保護についてどうか考えるか

- ウ 条例や実効性のある防止対策の取組について
 - ・国における法制化の動き等もふまえ、三重県として取り組むべき対策として条例は有効か
 - ・カスタマーハラスメントの発生を防止するための実効性ある取組としてどのようなものが考えられるか
- エ カスタマーハラスメント防止対策条例を制定する場合の方向性について
 - ・罰則あり条例（行政刑罰又は秩序罰）、罰則なし条例の効果と課題をどう考えるか
 - ・条例を制定するにあたって配慮すべき点についてどう考えるか

（主なご意見）

- ・事業者としては、人手不足のなか、従業員の配置転換や休職・離職などにつながるカスタマーハラスメントは大きな問題と思慮。
- ・小規模事業者ほど、防止対策ができていない。小規模事業者が対策をとりやすい環境づくりが必要。
- ・カスタマーハラスメントをする側にもされる側にもならない教育や周知が必要。
- ・条例制定そのものが、一番の周知啓発。
- ・カスタマーハラスメントの定義に「社会通念上相当な範囲を超えた言動であること」をいれる場合、判断するのは現場となる。現場で統一的に対応できるものでなければ、実効性のあるものにはならない。
- ・消費者が正当な意見を言えるよう、労働者、消費者双方の人権が守られる配慮が必要。
- ・秩序罰については、インパクトはあるが議論に時間がかかるのではないか。

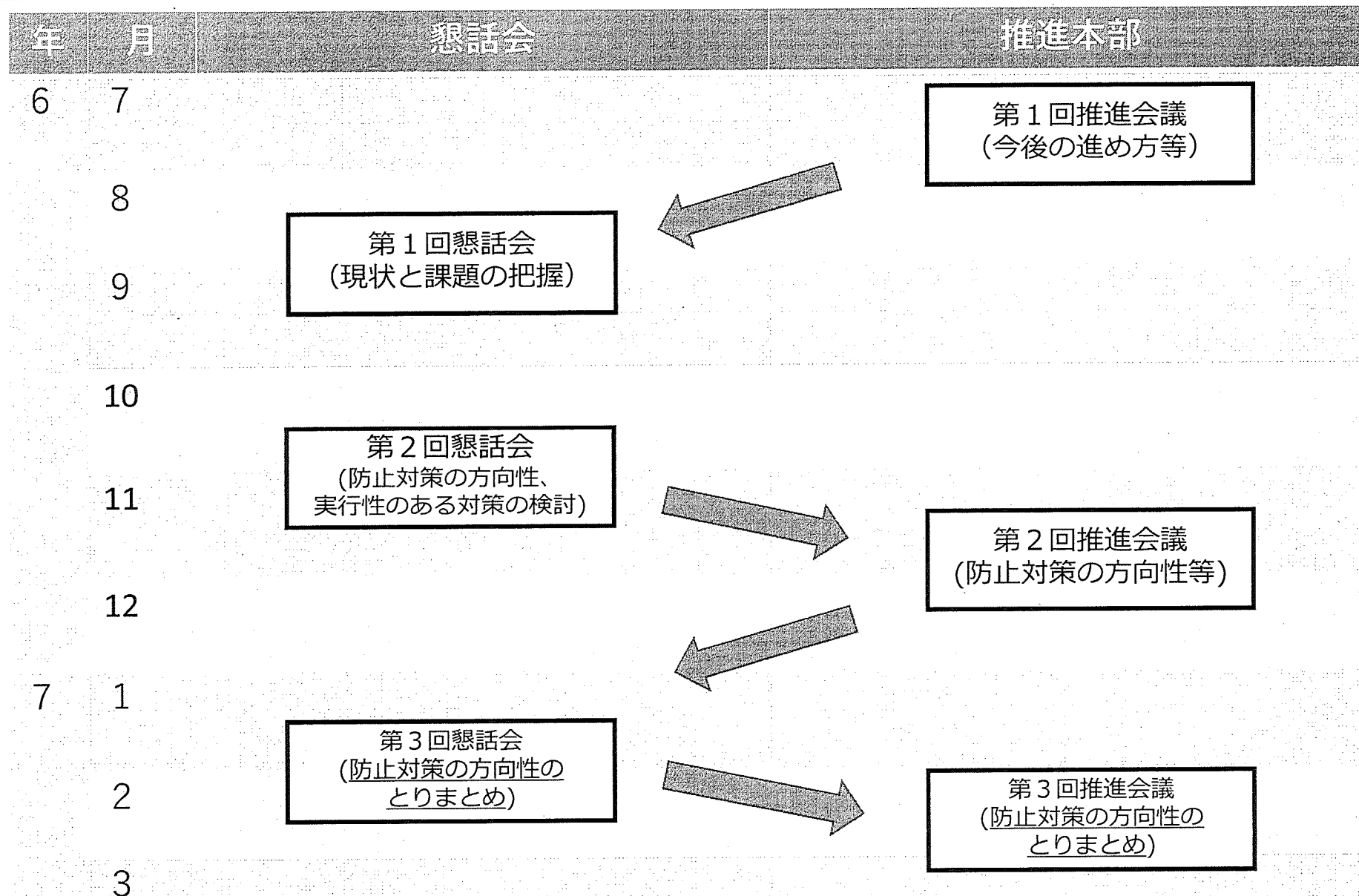
2 当面の検討スケジュール

懇話会での意見や国の法改正の動きをふまえ、実効性のあるカスタマーハラスメント防止対策及びその方向性について引き続き検討を行うとともに、進捗について随時常任委員会において報告を行います。

| | | | |
|-------------|---------|---|------------------|
| 令和6年11月（予定） | 第2回懇話会 | } | (防止対策の方向性等) |
| 12月（予定） | 第2回推進本部 | | |
| 令和7年2月（予定） | 第3回懇話会 | } | (防止対策の方向性のとりまとめ) |
| | 第3回推進本部 | | |

カスタマーハラスメント防止対策の今後の進め方（予定）

参考



(参考)

三重県カスタマーハラスメント防止対策検討懇話会 委員名簿

| 分野 | 名前 | 所属団体・役職等 |
|--------|--------------------|---------------------------|
| 学識者 | いけうち ひろみ 池内 裕美 | 関西大学 社会学部 教授 |
| | かすが おさむ 春日 修 | 愛知大学 法科大学院 教授 【座長】 |
| | はら まさと 原 昌登 | 成蹊大学 法学部 教授 |
| 弁護士 | ひがし こうたろう 東 幸太郎 | 四日市中央法律事務所 弁護士 |
| 専門機関 | いしはら かずひで 石原 一秀 | 公益社団法人消費者関連専門家会議(ACAP) 理事 |
| 経済団体 | いの かずまさ 井野 和正 | 三重県商工会連合会 事務局長 |
| | きた まさゆき 喜多 正幸 | 三重県商工会議所連合会 専務理事 |
| | しらき ひろのり 白木 宏範 | 三重県中小企業団体中央会 事務局長 |
| | たなか としみつ 田中 俊充 | 三重県経営者協会 専務理事兼事務局長 |
| 労働団体 | くすもと としひさ 楠本 敏久 | UAゼンセン三重県支部 支部長 |
| | ふじた かずひこ 藤田 和彦 | 日本労働組合総連合会三重県連合会 事務局長 |
| 消費者 | あずま たまみ 東 珠実 | 三重県消費生活対策審議会 会長 |
| オブザーバー | おおつき ひでき 大槻 秀揮 | 一般社団法人中部経済連合会 審議役 事務局次長 |
| | たなか ちはる 田中 千晴 | 三重労働局 雇用環境・均等室 室長 |

(敬称略) (分野ごとに五十音順)

(3) 「労働者協同組合活用促進モデル事業」について

厚生労働省が令和6年度から実施する「労働者協同組合活用促進モデル事業」(以下「モデル事業」という。)について、県を中心として構成した三重県労協活用促進地域連携協議会から提案した事業構想が採択されました。

今後、モデル事業実施期間である令和6年8月から令和9年3月末までの約3年間、協議会が実施する取組を通じて、県内における労働者協同組合制度の活用促進に取り組みます。

1 モデル事業について

(1) モデル事業の趣旨

労働者協同組合の活用を通じ、「多様な働き方が可能となる環境整備」や「働きづらさを抱える方々や女性、中高年齢者などの多様な雇用機会を創出」することを目的として、創意工夫ある地域の取組を支援し、全国展開を図る。(厚生労働省が全国5地域を選定)

(2) 事業構想の概要

① 事業実施主体

三重県労協活用促進地域連携協議会(以下「協議会」という。)

② めざす姿

- ・働きづらさを抱える方々の「新たな就労機会」や多様なニーズに応じた「新しい働き方」として労働者協同組合が選択できる社会
- ・持続可能な地域社会を支え、地域課題を解決する新しい組織として労働者協同組合が位置づけられ、地域住民主体で地域づくりに取り組む社会

③ モデル事業の実施期間

令和6年8月から令和9年3月末まで(2年8か月)

④ 主な事業内容

- ・周知啓発事業(シンポジウム、ワークショップ)
- ・相談支援事業(相談支援及びアドバイザー派遣)

⑤ 事業費(厚生労働省からの委託費)

3年間 20,220千円

⑥ 協議会の構成員(12者)

- ・県(雇用経済部【事務局】、地域連携・交通部、南部地域振興局)
- ・市町 6市町(津市、四日市市、松阪市、多気町、大台町、大紀町)
- ・労働者協同組合法人 3法人(OretachinoCamp労働者協同組合連合会、労働者協同組合コモンウェーブ、労働者協同組合ワーカーズコープみえ)
- ・経済団体 1団体(三重県経営者協会)
- ・労働団体 1団体(日本労働組合総連合会三重県連合会)

2 モデル事業の事業計画について

(1) シンポジウムの実施（令和6年度、令和7年度）

県民や県内企業、団体等を対象に、労働者協同組合が「新たな就労機会」や「新しい働き方」につながることを広く知ってもらうことを目的として、制度概要や活用事例等の講演やパネルディスカッションを実施。

(2) ワークショップの実施（令和6年度から令和8年度まで）

労働者協同組合に関心のある県民や県内企業、団体等を対象に、地域づくりや「新たな就労機会」、「新しい働き方」に関する理解を深めることを目的として、事例紹介や意見交換等を実施。

令和7年度は、労働者協同組合の運営や特徴を学び、「新しい働き方」の実現可能性を探ることを目的として、労働者協同組合の見学や現場で働く当事者との意見交換を実施。

令和8年度は、地域の事情や課題をふまえて労働者協同組合に関する学びを深め、活用促進に向けた検討を行うことを目的として、少人数での個別ワークショップを実施。

(3) 相談支援及びアドバイザー派遣の実施（令和6年度から令和8年度まで）

労働者協同組合の理解促進や法人設立を検討する個人や団体等を対象に、活用事例、法人設立手続き等の紹介など、相談者のニーズや実情に合わせた助言・指導を行うことを目的として、相談支援及びアドバイザーを派遣。

3 今後の取組について

県として、協議会がモデル事業を計画的、効果的に実施できるよう支援を行うとともに、取組の成果を県内全域に広げ、各地域が抱える課題の解決につなげるため、多くの市町にモデル事業への参画を働きかけてまいります。

○ 労働者協同組合の概要・現状について

(1) 労働者協同組合制度について

・労働者協同組合は、令和4年10月1日に施行された労働者協同組合法(※)に基づき設立することが可能となった法人であり、「組合員が自ら出資する」、「組合員の意見を反映して事業を運営する」、「組合員が自ら事業に従事する」の3つを基本原理としています。

※労働者協同組合法は、多様な就労機会の創出を促進するとともに、地域における多様な需要に応じた事業が行われることを促進し、もって持続可能で活力ある地域社会の実現に資することを目的としています。

【労働者協同組合と他法人との違い】

| | 労働者協同組合 | 株式会社 | NPO法人 |
|----------|------------------|--------------------|-----------------|
| 根拠法 | 労働者協同組合法 | 会社法 | 特定非営利活動促進法 |
| 事業内容 | 労働者派遣事業以外のあらゆる事業 | 定款に掲げる営利追求を目的とする事業 | 特定非営利活動事業(20分野) |
| 出資 | 組合員が出資 | 株主が出資 | 出資不可 |
| 議決権 | 1人1票 | 株式数に応じる | 原則1人1票 |
| 必要構成員 | 3人以上 | 1人以上 | 10人以上 |
| 配当 | 従事分量配当 | 出資配当 | 配当不可 |
| 設立手続 | 準則主義 | 準則主義 | 認証主義(知事) |
| 法人税の課税対象 | 全ての所得に課税 | 全ての所得に課税 | 収益事業のみ課税 |

(2) 当県の設立状況について(令和6年9月26日時点)

・県内4市2町で合計6法人が設立されており、法人設立数は全国6位です。

| | 名称 | 所在地 | 主な事業 |
|---|-------------------------------------|------|-----------------------|
| 1 | CampingSpecialist 労働者協同組合 | 四日市市 | 放置された荒廃山林を整備したキャンプ場経営 |
| 2 | 労働者協同組合 コモンウェーブ | 鈴鹿市 | 不登校児などの放課後の居場所づくり |
| 3 | CampingSpecialistKAWAGOE 労働者協同組合 | 川越町 | 海岸清掃、キャンプ場経営 |

| | | | |
|---|------------------------------------|-----|------------------|
| 4 | 労働者協同組合 ワーカーズコープみえ | 松阪市 | 高齢者介護、清掃、緑化事業・剪定 |
| 5 | CampingSpecialistKOMONO 労働者協同組合 | 菰野町 | キャンプ場経営 |
| 6 | CampingSpecialistくわな 労働者協同組合 | 桑名市 | キャンプ場経営 |

・また、労働者協同組合の設立支援等を行う連合会1法人が県内に設立されています。(厚生労働省所管)

(全国では2法人。三重県以外の連合会としては、東京都に1法人)

| | 名称 | 所在地 | 主な事業 |
|---|------------------------------|------|------------------------------|
| 1 | OretachinoCamp 労働者協同組合連合会 | 四日市市 | 労働者協同組合の設立支援 会員の指導、連絡、調整等 |

(3) 全国の設立状況について(令和6年9月26日時点)

- ・1都1道2府27県で合計109法人が設立されています。
- ・主な事業内容としては、キャンプ場経営、高齢者介護、子育て支援、子どもの居場所づくり、家事代行、清掃・建物管理、地元産鮮魚販売、カフェ運営などがあります。

【労働者協同組合の活用事例】

① 労働者協同組合うんなん(令和6年2月設立、島根県雲南市)

人口減少と少子高齢化が進行し地域の存続に不安を抱える地域住民が、小規模多機能自治に基づく地域自主組織の活動を一部切り出して労働者協同組合を立ち上げ、地域の困りごとサポートや住民の移動支援、温泉施設等の施設管理など多様な事業を実施。

② 労働者協同組合アソビバ(令和5年5月設立、兵庫県豊岡市)

地域おこし協力隊等として活動するメンバーが、地域への定着や事業発展に課題を持つなか、副業の形でマルシェの開催や地場製品の販売など、地域おこし協力隊のネットワークを活かした地域活性化の取組を実施。

③ 労働者協同組合440Hz(令和5年6月設立、東京都新宿区)

不登校やひきこもりの経験を持つメンバーが、既存の会社への就職ではなく、自分たちにあった働き方を求めて労働者協同組合を立ち上げ、話し合いを大切にしながら映像制作や動画配信などの事業を実施。

(4) 大阪・関西万博に向けた取組について

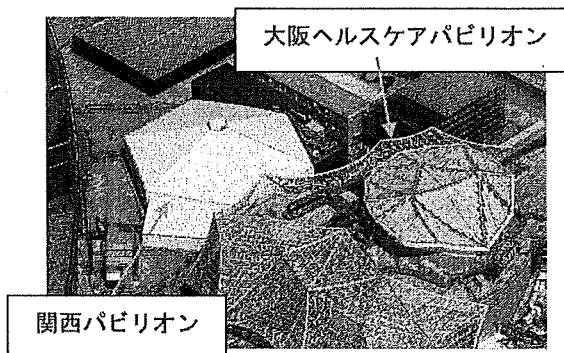
令和7年4月13日(日)から10月13日(月・祝)までの184日間、大阪市臨海部の夢洲で開催される大阪・関西万博については、三重の魅力を強力に発信し、本県の認知度向上及び観光誘客につなげるため、関西広域連合が設置する関西パビリオンへ出展参加するとともに、会場内での催事開催や校外学習支援事業を実施します。

1. 現在の取組状況について

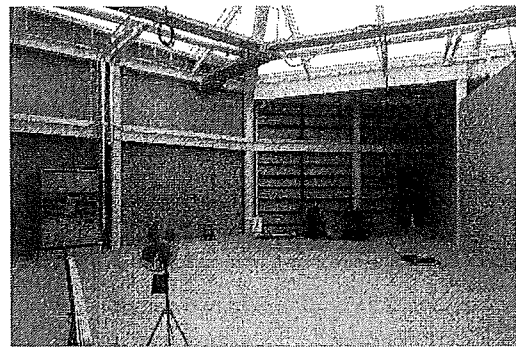
(1) 関西パビリオン建築工事の進捗状況について

三重県ブースを出展する関西パビリオン建設工事は令和6年10月には建築工事が終了し、その後参画する8府県がパビリオン内のブース設営に取りかかる予定です。

三重県ブースについては、造作物の作成や映像作成に取り掛かっており、令和7年4月の開幕に向けて予定どおり進捗しています。



関西パビリオン周辺



三重県ブース (建設中)

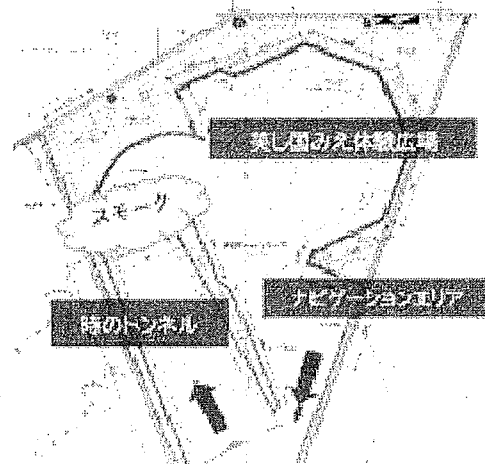
(2) 三重県ブースにおける取組について

三重県ブース内「美しい国みえ体験広場」において、6つの特集テーマ(熊野古道、常若、歴史・文化、自然、産業、食)に合わせた期間限定の展示を行います。

本年4月に発表した、ミキモト真珠島保有の「自由の鐘」(特集テーマ「自然」)の展示につづき、特集テーマ「常若」については、神宮司庁保有の「内宮正殿^{ないくうしょうでんかつおぎ}鯉木」を展示することとなりました。

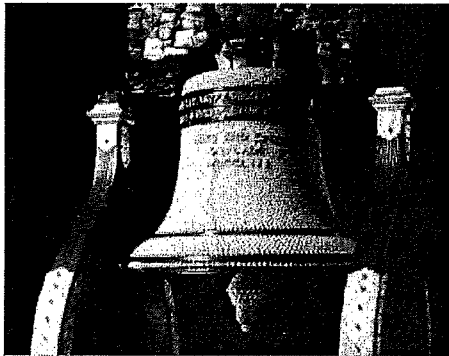
その他の特集テーマ(熊野古道、歴史・文化、産業、食)についても、本県の魅力を発信する展示内容となるよう引き続き取り組み、決定次第、発表いたします。

また、出展を希望する市町が「美しい国みえ体験広場」でワークショップなどを開催し、それぞれの魅力をPRする機会(各1日)を設けるなど、各市町と協力して三重県ブースの魅力向上を図ります。



三重県ブース計画図

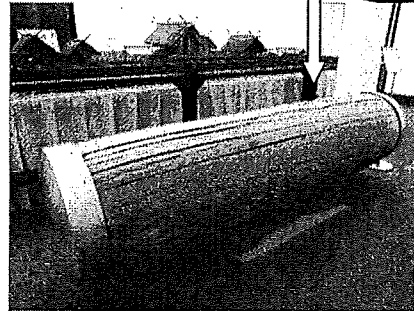
自然



「自由の鐘」

昭和14年(1939年)のニューヨーク万博に出展された真珠12,250個、ダイヤモンド366個を用いた真珠作品。
アメリカ独立宣言時の鐘を模している。

常若



「内宮正殿鯉木」

第62回神宮式年遷宮(平成25年)により新しく作り替えられるまで、実際に、内宮御正殿の茅葺屋根の上に20年間配置されていた「鯉木」。

(3) 校外学習等支援について

大阪・関西万博は、次代を担う子どもたちにとって、SDGsや世界の文化等を学ぶ絶好の機会であることから、県内の小中高を対象として、校外学習等を支援します。

8月末時点での万博来場を予定する学校数は57校(生徒数:15,804人)、来場を検討中の学校数は52校(生徒数:10,290人)、合わせて109校(生徒数:26,094人)となっています。

引き続き、博覧会協会等と連携を密にして万博会場の情報を収集し、来場を希望する学校に積極的に情報提供を行います。

| | 小学校 | 中学校 | 高等学校 | その他 | 合計 |
|-------|-----|-----|------|-----|-----|
| 対象学校数 | 342 | 157 | 86 | 39 | 624 |
| 来場予定 | 12 | 30 | 14 | 1 | 57 |
| 来場検討中 | 17 | 19 | 15 | 1 | 52 |

2. 今後の取組について

国内外から2,820万人が来場するとされる大阪・関西万博の好機を捉え、本県の認知度向上及び観光誘客につなげるために、引き続き三重県ブースの展示内容や催事内容の充実に取り組みます。

また、万博を契機に国内外から注目が集まる関西圏において、三重県の魅力を最大限に発信できるよう、昨年度に引き続き、10月に期間限定の情報発信拠点「三重テラス in 大阪」を新大阪駅と阪急大阪梅田駅に設置し、効果的なプロモーション方法の検証に取り組んでまいります。

(5) 首都圏営業拠点「三重テラス」について



三重テラスの運営状況について (6月～9月)

平成25年9月のオープン以来の来館者数累計は、令和6年8月31日現在で、5,670,708人です。

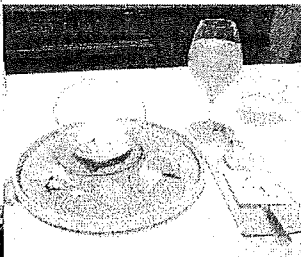
TOPICS

三重テラス11周年記念感謝祭(9月21日～9月29日)

- 首都圏営業拠点「三重テラス」は、9月にオープン11周年を迎え、三重テラスを支えていただいているすべての皆さまへの感謝の気持ちを込めて、三重の魅力満載の「11周年記念感謝祭」を開催しました。
- 大阪・関西万博の三重県ブースの展示内容になぞらえ、「真珠」をメインテーマとして様々な企画を実施しました。
 - 三重テラス一日店長
津市出身で、舞台や音楽活動など幅広く活躍する俳優の「松田 昇大(まつだ しょうた)」さんが登場。真珠の魅力を語るトークライブや、真珠をイメージした期間限定のスイーツセットを提供。
 - お菓子で真珠取り出し体験
真珠貝をモチーフにしたお菓子「ボシェル」を使って、真珠について学び・味わえる子ども向けのイベントを実施。



真珠の魅力を語るトークライブ



期間限定スイーツセット



「お菓子で真珠取り出し体験」イベント



■ イベント・コミュニティ形成

- 夏休み期間中には、忍者修行体験や大人向けの縁日、自由研究の題材となるSDGsワークショップなど、東京で三重の魅力を体感していただく様々なイベントを実施しました。
- 三重ファンが興味のあるテーマで集まり交流する「三重テラス部活動」では、コワーキング利用者等が主体的に「ビール部」「推し部」「三重レペゼン29」(*)を立ち上げ、定期的にイベントを開催するなど、交流を深めています。また、「みかん部」では、三重県の「みかんワーケーション」への参加に向けて動き出すなど、三重とつながる企画も生まれています。

※「推し部」: 三重テラスのお気に入り(=推し)商品をPR、「三重レペゼン29」: 三重県出身者が地元をプレゼン

➢「三重をまるごと感じる夏in三重テラス」(8月)



SDGsワークショップ「ヒノキかなくずと松阪木綿の端材を使ったポンポン作り」

➢ 三重テラス部活動「推し部」(6月)



推し商品のCM動画制作ワークショップ

■ショップ

- 四日市萬古焼の蚊遣り、松阪木綿の日傘、日永うちわなど、季節に合わせた商品を販売したほか、伊勢型紙の対面販売を行うなど、三重の伝統工芸品の魅力を発信し、多くのお客様に好評いただきました。
- 食の事業者による対面販売は、7月は鯉節、もずく、ビールなど週1回ペースで実施し、賑わいのある店内となりました。事業者からは、「試食を勧めると購入につながるケースが多く好感触」、「厳しいお声もいただき、今後の商品開発に向けての参考になった」等のコメントがありました。



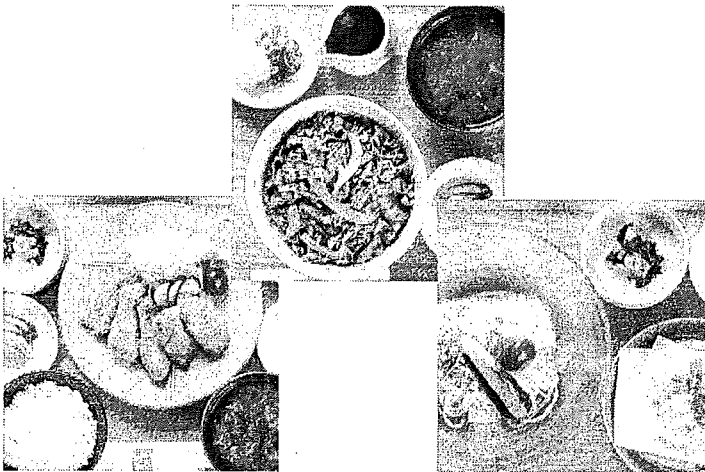
伊勢型紙の対面販売



鯉節や出汁の対面販売

■レストラン

- 1種類だった週替わりランチを『肉』『魚』『麺』の3種類から「選べるお昼ごはん」として、7月22日から提供を開始しました。週1回ではなく2~3回のご利用をいただきリピーター客や、特に女性のお客様の増加につながっています。
- 事業者や料理人が食の魅力を伝えるポップアップレストランを開始し、6月は伊勢茶の新茶、7月は酒蔵によるペアリング、8月は県内シェフによる食事会、9月は相可高校の出張高校生レストランを開催し、いずれも盛況でした。



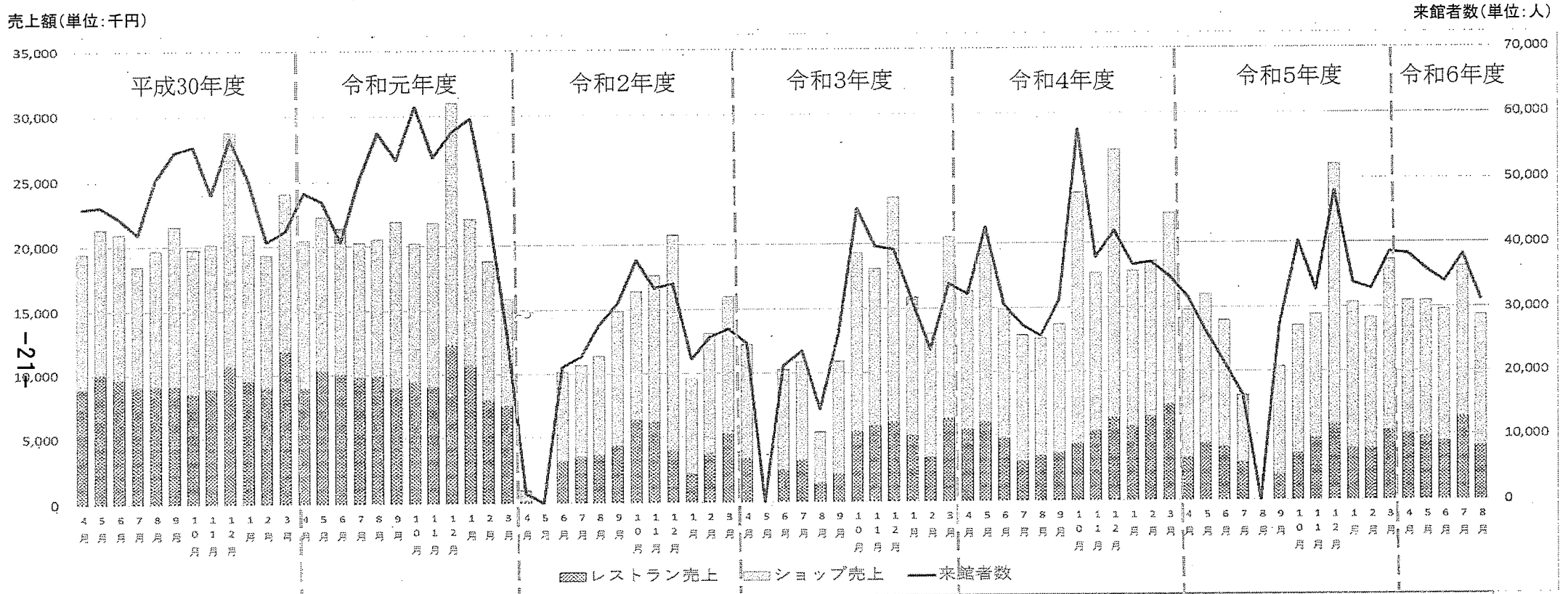
「三重テラスの“選べる”お昼ごはん(週替わり)」



伊勢茶の新茶を愉しむ会

三重テラス来館者数および売上額の推移

(別紙)



第2ステージ

第3ステージ

令和5年9月16日のリニューアルオープン後の実績は、対前年同期比(※)で、来館者数が106%、売上が88%となっています。
 レストランの来館者数は167%(ランチ228%・ディナー109%)と好調です。今後、ディナーの利用者を増やすための取組に注力します。

※R5.7.18~R5.9.15休館のため、R6.6月末時点の数値で前年比較

(6) 各種審議会等の審議状況の報告について

(令和6年6月3日～令和6年9月16日)

(雇用経済部)

| | |
|-----------|--|
| 1 審議会等の名称 | 三重県大規模小売店舗立地審議会 |
| 2 開催年月日 | 令和6年7月29日(月) |
| 3 委員 | 【会長】近畿大学工業高等専門学校 教授 中平 恭之 ほか3名出席 |
| 4 諮問事項 | ・「ドラッグコスモス川井中央店」(松阪市)の新設に係る届出について |
| 5 調査審議結果 | ・「ドラッグコスモス川井中央店」(松阪市)の新設に係る届出について 事務局より審議資料に基づいた説明が行われ審議した結果、駐車場の安全等について更なる確認の必要があることから、継続審議することとなりました。 |
| 6 備考 | ・次回審議会は令和6年8月21日(水)に行う予定である旨連絡しました。 |

| | |
|-----------|---|
| 1 審議会等の名称 | 三重県大規模小売店舗立地審議会 |
| 2 開催年月日 | 令和6年8月21日(水) |
| 3 委員 | 【会長】近畿大学工業高等専門学校 教授 中平 恭之 ほか4名出席 |
| 4 諮問事項 | ・「ドラッグコスモス川井中央店」(松阪市)の新設に係る届出について(2回目) |
| 5 調査審議結果 | ・「ドラッグコスモス川井中央店」(松阪市)の新設に係る届出について(2回目) 事務局より審議資料に基づいた説明が行われ審議した結果、周辺地域の生活環境の保持の観点から意見を述べる事項は特にないと認められると結審しました。 |
| 6 備考 | ・次回審議会は令和6年10月以降に行う予定である旨連絡しました。 |

令和6年度
三重県カスタマーハラスメント
実態等調査報告書（詳細版）

令和6年10月
三重県雇用経済部

目次

| | | |
|-----|-----------------------|----|
| 1 | 調査の目的 | 1 |
| 2 | 調査の概要 | 1 |
| 2.1 | 企業調査の概要 | 1 |
| 2.2 | 労働者調査の概要 | 1 |
| | 図表 労働者調査の回答者属性 | 2 |
| 3 | 調査結果の概要 | 3 |
| 3.1 | 企業調査結果の概要 | 3 |
| | ○カスタマーハラスメント発生状況 | |
| | ○カスタマーハラスメント防止対策の取組状況 | |
| | ○行政に求める役割 | |
| 3.2 | 労働者調査結果の概要 | 5 |
| | ○カスタマーハラスメント被害状況 | |
| | ○カスタマーハラスメント防止対策の取組状況 | |
| | ○行政に求める役割 | |
| 4 | 集計票 | 7 |
| 4.1 | 企業調査 集計票 | 7 |
| 4.2 | 労働者調査 集計票 | 23 |
| 5 | 調査票 | 43 |
| 5.1 | 企業調査 調査票 | 43 |
| 5.2 | 労働者調査 調査票 | 48 |

1 調査の目的

近年、顧客や取引先からの暴力や悪質なクレーム等の著しい迷惑行為（以下「カスタマーハラスメント」といいます。）による被害が社会において問題化しており、労働者の心身の不調や通常業務への支障を招き、労働者の就業環境が害されるなど重大な影響が生じています。

カスタマーハラスメントについては、「事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」（令和2年厚生労働省告示第5号）において、事業主は、相談に応じ、適切に対応するための体制の整備や被害者への配慮の取組を行うことが望ましい旨、また、被害を防止するための取組を行うことが有効である旨が定められています。

また、令和4年2月には厚生労働省が「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」等を作成し、カスタマーハラスメント防止対策に関する周知・広報等が行われているところです。

こうした状況をふまえ、県内におけるカスタマーハラスメント発生状況やカスタマーハラスメント防止対策の実施状況等を把握し、三重県におけるカスタマーハラスメント防止対策に資する取組の検討に活用することを目的として、「三重県カスタマーハラスメント実態等調査」を実施しました。

2 調査の概要

2.1 企業調査の概要

| | |
|-------|--------------------------|
| 調査手法 | WEBアンケート調査（依頼文書は郵送） |
| 調査期間 | 令和6年5月31日（金）から6月30日（日）まで |
| 調査対象 | 県内企業2,000社 |
| 有効回答数 | 852社（有効回答率 42.6%） |

2.2 労働者調査の概要

| | |
|-------|-------------------------------------|
| 調査手法 | WEBアンケート調査 （調査依頼は連合三重構成組織を通じて実施） |
| 調査期間 | 令和6年5月29日（水）から7月12日（金）まで |
| 調査対象 | 県内労働者 |
| 有効回答数 | 3,779名 |
| 調査協力 | 三重労使雇用支援機構（三重県経営者協会、連合三重） |

図表 労働者調査の回答者属性

| | | 男 性 | | | 女 性 | | | 合 計 | | |
|--------|----------------|-------|-----------|-------|-----|-----------|-------|-------|-----------|-------|
| | | 正社員 | 正社員 以外 | 小計 | 正社員 | 正社員 以外 | 小計 | 正社員 | 正社員 以外 | 小計 |
| 全 体 | | 1,531 | 205 | 1,741 | 510 | 1,505 | 2,022 | 2,051 | 1,716 | 3,779 |
| 年 代 | 20歳未満 | 16 | 7 | 24 | 6 | 11 | 17 | 22 | 18 | 41 |
| | 20歳以上 30歳未満 | 258 | 43 | 302 | 126 | 84 | 212 | 386 | 128 | 517 |
| | 30歳以上 40歳未満 | 359 | 31 | 392 | 116 | 144 | 260 | 480 | 175 | 657 |
| | 40歳以上 50歳未満 | 461 | 29 | 490 | 119 | 305 | 426 | 580 | 335 | 917 |
| | 50歳以上 60歳未満 | 400 | 15 | 415 | 139 | 520 | 660 | 541 | 537 | 1,079 |
| | 60歳以上 | 37 | 80 | 118 | 4 | 441 | 447 | 42 | 523 | 568 |
| 勤務先所在地 | 北 勢 | 799 | 67 | 868 | 215 | 747 | 965 | 1,020 | 817 | 1,842 |
| | 中 南 勢 | 432 | 77 | 510 | 182 | 349 | 534 | 615 | 426 | 1,045 |
| | 伊勢志摩 | 133 | 28 | 161 | 51 | 157 | 209 | 185 | 187 | 373 |
| | 東 紀 州 | 21 | 2 | 23 | 6 | 22 | 28 | 28 | 24 | 52 |
| | 伊 賀 | 108 | 28 | 138 | 32 | 185 | 217 | 141 | 213 | 356 |
| | 県 外 等 | 38 | 3 | 41 | 24 | 45 | 69 | 62 | 49 | 111 |

注) 性別の選択肢は「男性」、「女性」、「どちらでもない」としてはいますが、「どちらでもない」は回答少数のため性別欄には記載せず合計欄にのみ計上しています。

注) 雇用形態の選択肢は「正社員」、「正社員以外」、「派遣社員」、「その他」としてはいますが、「派遣社員」及び「その他」は回答少数のため雇用形態別欄には記載せず合計欄にのみ含めています。

3 調査結果の概要

3. 1 企業調査結果の概要

○カスタマーハラスメント発生状況

- ・「(カスタマーハラスメントが) 発生している」と回答した企業割合は 25.1%、「発生していない」と回答した企業割合は 64.3%となっています。
- ・業種別の「発生している」と回答した企業割合では、「医療、福祉」(61.7%)、「生活関連サービス業、娯楽業」(44.1%)、「宿泊業、飲食サービス業」(41.1%)の順に高い割合となっています。
- ・「発生している」と回答した企業 214 社において、カスタマーハラスメントの行為者は「顧客等 (患者やその家族を含む)」が 86.4%、「取引先等の他社の従業員・役員」が 16.4%となっており、発生しているカスタマーハラスメント行為の内容としては、「威圧的な言動」(71.0%)、「対面又は電話での精神的な攻撃 (脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言)」(65.4%)、「同じ内容を繰り返す等の過度なクレーム」(48.6%)の順に高い割合となっています。
- ・「発生している」と回答した企業 214 社において、45.3%の企業が何らかのカスタマーハラスメント発生による従業員への影響が発生したと回答しており、「行為を受けた従業員の配置転換を行った」が 34 件 (15.9%)、「メンタルヘルス不調等による休業が発生した」が 19 件 (8.9%)、「メンタルヘルス不調等による離職が発生した」が 16 件 (7.5%)、「その他」が 41 件 (19.2%)となっています。「その他」の回答としては、「日常業務の停滞や業務効率の低下」や「周りの職員に不安や恐怖心をもたらす」といった影響が生じています。

○カスタマーハラスメント防止対策の取組状況

- ・企業における対策の実施状況としては、「対策を講じている」と回答した企業割合が 20.5%、「対策を検討しているが講じていない」又は「対策を講じていない」と回答した企業割合は 68.6%となっています。
- ・業種別の「対策を講じている」と回答した企業割合では、「医療、福祉」(49.2%)、「生活関連サービス業、娯楽業」(20.6%)、「宿泊業、飲食サービス業」(19.6%)の順に高い割合となっています。
- ・従業員規模別の「対策を講じている」と回答した企業割合では、従業員規模が「1000人以上」の企業で 57.1%、「300人以上 1,000人未満」の企業で 50.9%と 50%を超えている一方で、従業員規模が「30人未満」の企業では 12.5%、「30人以上 100人未満」の企業では 20.9%となっています。
- ・「発生している」と回答した企業のうち、「対策を講じている」と回答した企業割合は 43.9%、「発生していない」と回答した企業のうち「対策を講じている」と回答した企業割合は 13.1%となっています。

- ・カスタマーハラスメント対策として講じている取組では、「相談体制の整備（相談窓口の設置等）」（66.9%）、「被害者への配慮のための取組（被害者のメンタルヘルス不調へのケア等）」（23.4%）、「カスタマーハラスメント対応に関する研修の実施」（19.4%）の順に高い割合となっています。
- ・「対策を講じていない」と回答した企業 584 社において、対策を講じていない理由としては、「対策の必要性を感じていない」（36.8%）、「必要なスキル・ノウハウがない」（34.6%）、「必要な時間・費用が確保できない」（16.4%）の順に高い割合となっています。

○行政に求める役割

- ・防止対策として効果的と考えられる取組としては、「カスタマーハラスメントに関する情報発信」（42.6%）、「マニュアルやガイドラインの整備」（41.1%）、「法令等の整備」（40.0%）の順に高い割合となっています。

3. 2 労働者調査結果の概要

○カスタマーハラスメント被害状況

- ・「(カスタマーハラスメントの被害を) 受けたことがある」と回答した労働者割合は 32.1%、「受けたことはない」と回答した労働者割合は 52.9%となっています。
- ・業種別の「受けたことがある」と回答した労働者割合では、「医療、福祉」(44.6%)、「卸売業、小売業」(44.6%)、「運輸業、郵便業」(44.6%)の順に高い割合となっています。
- ・「受けたことがある」と回答した労働者割合では、「男性」が 27.5%、「女性」が 36.1%となっています。
- ・年代別の「被害を受けたことがある」と回答した労働者割合では、「40 歳以上 50 歳未満」(37.2%)、「50 歳以上 60 歳未満」(33.3%)、「30 歳以上 40 歳未満」(32.7%)の順に高い割合となっています。
- ・「受けたことがある」と回答した労働者 1,213 名において、カスタマーハラスメントの行為者は「顧客等 (患者やその家族を含む)」が 94.5%、「取引先等の他社の従業員・役員」が 6.7%となっており、被害を受けたカスタマーハラスメント行為の内容としては、「威圧的な言動」(75.5%)、「対面又は電話での精神的な攻撃 (脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言)」(59.5%)、「同じ内容を繰り返す等の過度なクレーム」(38.0%)の順に高い割合となっています。
- ・カスタマーハラスメント発生の要因としては、「顧客の不満のはけ口・嫌がらせ」(54.7%)、「顧客の勘違い」(42.5%)、「接客やサービスの提供のミス」(36.2%)の順に高い割合となっています。

○カスタマーハラスメント防止対策の取組状況

- ・勤務先における対策の実施状況としては、「特に対策はなされていない」と回答した労働者割合が 35.4%となっており、64.6%が何らかの対策が講じられていると回答しています。実施されているカスタマーハラスメントへの対策では、「相談体制の整備 (相談窓口の設置等)」(65.5%)、「カスタマーハラスメント対応に関するマニュアル等の整備」(25.3%)、「被害者への配慮のための取組 (被害者のメンタルヘルス不調へのケア等)」(20.3%)の順に高い割合となっています。
- ・「受けたことがある」と回答した労働者において、被害への対応として役に立ったと考える対策では「相談体制の整備 (相談窓口の設置等)」(15.7%)、「カスタマーハラスメント対応に関するマニュアル等の整備」(11.4%)、「顧客等への周知・啓発 (啓発ポスター掲示等)」(10.1%)の順に高い割合となっていますが、「特に役に立ったと考える対策はない」の回答が 35.4%となっています。

○行政に求める役割

- ・防止対策として効果的と考えられる取組としては、「カスタマーハラスメントに関する情報発信」(47.0%)、「法令等の整備」(44.0%)、「マニュアルやガイドラインの整備」(34.3%)の順に高い割合となっています。

4 集計票

4. 1 企業調査 集計票

1 企業情報について

(1) 主たる業種を教えてください。[SA][n=852]

| | | 回答数 | 割合 |
|-----|-----------------|-----|--------|
| 全 体 | | 852 | 100.0% |
| 1 | 農業・林業・漁業 | 2 | 0.2% |
| 2 | 鉱業、採石業、砂利採取業 | 2 | 0.2% |
| 3 | 建設業 | 187 | 21.9% |
| 4 | 製造業 | 127 | 14.9% |
| 5 | 電気・ガス・熱供給・水道業 | 4 | 0.5% |
| 6 | 情報通信業 | 0 | 0.0% |
| 7 | 運輸業、郵便業 | 37 | 4.3% |
| 8 | 卸売業、小売業 | 140 | 16.4% |
| 9 | 金融業、保険業 | 0 | 0.0% |
| 10 | 不動産業、物品賃貸業 | 50 | 5.9% |
| 11 | 学術研究、専門・技術サービス業 | 6 | 0.7% |
| 12 | 宿泊業、飲食サービス業 | 56 | 6.6% |
| 13 | 生活関連サービス業、娯楽業 | 34 | 4.0% |
| 14 | 教育、学習支援業 | 1 | 0.1% |
| 15 | 医療、福祉 | 120 | 14.1% |
| 16 | 複合サービス事業 | 6 | 0.7% |
| 17 | その他サービス業 | 52 | 6.1% |
| 18 | その他 | 28 | 3.3% |

(2) 従業員規模を教えてください。[SA][n=852]

| | | 回答数 | 割合 |
|-----|----------------|-----|--------|
| 全 体 | | 852 | 100.0% |
| 1 | 30人未満 | 409 | 48.0% |
| 2 | 30人以上100人未満 | 249 | 29.2% |
| 3 | 100人以上300人未満 | 134 | 15.7% |
| 4 | 300人以上1,000人未満 | 53 | 6.2% |
| 5 | 1,000人以上 | 7 | 0.8% |

2 カスタマーハラスメントに関する状況について（基準日：令和6年5月1日）

(1) 過去3年間にカスタマーハラスメントは発生しましたか。[SA][n=852]

| | | 回答数 | 割合 |
|-----|---------------|-----|--------|
| 全 体 | | 852 | 100.0% |
| 1 | 発生している | 214 | 25.1% |
| 2 | 発生していない | 548 | 64.3% |
| 3 | わからない、把握していない | 80 | 9.4% |
| 4 | その他 | 10 | 1.2% |

- ・カスタマーハラスメントの線引きが難しい（5件）
- ・類似する案件は発生している（2件）
- ・取引先が親会社のみ（2件） など

| | | 回答数 | 発生している | 発生していない | わからない、把握していない | その他 | 発生あり/総数 |
|-------|-----------------|-----|--------|---------|---------------|-------|---------|
| 全 体 | | 852 | 214 | 548 | 80 | 10 | 25.1% |
| 主たる業種 | 農業・林業・漁業 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0.0% |
| | 鉱業、採石業、砂利採取業 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0.0% |
| | 建設業 | 187 | 25 | 147 | 14 | 1 | 13.4% |
| | 製造業 | 127 | 12 | 100 | 13 | 2 | 9.4% |
| | 電気・ガス・熱供給・水道業 | 4 | 2 | 2 | 0 | 0 | 50.0% |
| | 情報通信業 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | 運輸業、郵便業 | 37 | 6 | 25 | 4 | 2 | 16.2% |
| | 卸売業、小売業 | 140 | 28 | 89 | 23 | 0 | 20.0% |
| | 金融業、保険業 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | 不動産業、物品賃貸業 | 50 | 10 | 36 | 2 | 2 | 20.0% |
| | 学術研究、専門・技術サービス業 | 6 | 0 | 5 | 0 | 1 | 0.0% |
| | 宿泊業、飲食サービス業 | 56 | 23 | 28 | 4 | 1 | 41.1% |
| | 生活関連サービス業、娯楽業 | 34 | 15 | 18 | 1 | 0 | 44.1% |
| | 教育、学習支援業 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0.0% |
| | 医療、福祉 | 120 | 74 | 35 | 10 | 1 | 61.7% |
| | 複合サービス事業 | 6 | 2 | 4 | 0 | 0 | 33.3% |
| | その他サービス業 | 52 | 13 | 33 | 6 | 0 | 25.0% |
| その他 | 28 | 4 | 21 | 3 | 0 | 14.3% | |

| | | 回答数 | 発生している | 発生していない | わからない、把握していない | その他 | 発生あり/総数 |
|-------|----------------|-----|--------|---------|---------------|-----|---------|
| 全 体 | | 852 | 214 | 548 | 80 | 10 | 25.1% |
| 従業員規模 | 30人未満 | 409 | 62 | 308 | 33 | 6 | 15.2% |
| | 30人以上100人未満 | 249 | 67 | 159 | 22 | 1 | 26.9% |
| | 100人以上300人未満 | 134 | 51 | 66 | 16 | 1 | 38.1% |
| | 300人以上1,000人未満 | 53 | 32 | 14 | 6 | 1 | 60.4% |
| | 1,000人以上 | 7 | 2 | 1 | 3 | 1 | 28.6% |

(2) 過去3年間に発生したカスタマーハラスメント行為の行為者を教えてください。

[MA] [n=214]

| 全 体 | | 回答数 _[a] | 割合 _[a/n] |
|-----|-----------------|--------------------|---------------------|
| 1 | 顧客等（患者やその家族を含む） | 185 | 86.4% |
| 2 | 取引先等の他社の従業員・役員 | 35 | 16.4% |
| 3 | その他 | 14 | 6.5% |

- ・ 近隣住民、一般市民など（9件）
- ・ 施設やサービスの利用者（2件） など

| | | 回答数 | 顧客等 (患者やその 家族を含む) | 取引先等の 他社の従業 員・役員 | その他 | 顧客等 /総数 | 取引先 /総数 |
|-----------------------|-----------------|-----|-------------------------|------------------------|-------|------------|------------|
| 全 体 | | 234 | 185 | 35 | 14 | 86.4% | 16.4% |
| 主 たる 業 種 | 農業・林業・漁業 | 0 | 0 | 0 | 0 | | |
| | 鉱業、採石業、砂利採取業 | 0 | 0 | 0 | 0 | | |
| | 建設業 | 30 | 18 | 6 | 6 | 72.0% | 24.0% |
| | 製造業 | 14 | 8 | 6 | 0 | 66.7% | 50.0% |
| | 電気・ガス・熱供給・水道業 | 2 | 1 | 0 | 1 | 50.0% | 0.0% |
| | 情報通信業 | 0 | 0 | 0 | 0 | | |
| | 運輸業、郵便業 | 6 | 3 | 3 | 0 | 50.0% | 50.0% |
| | 卸売業、小売業 | 29 | 25 | 4 | 0 | 89.3% | 14.3% |
| | 金融業、保険業 | 0 | 0 | 0 | 0 | | |
| | 不動産業、物品賃貸業 | 11 | 9 | 2 | 0 | 90.0% | 20.0% |
| | 学術研究、専門・技術サービス業 | 0 | 0 | 0 | 0 | | |
| | 宿泊業、飲食サービス業 | 26 | 22 | 3 | 1 | 95.7% | 13.0% |
| | 生活関連サービス業、娯楽業 | 15 | 15 | 0 | 0 | 100.0% | 0.0% |
| | 教育、学習支援業 | 0 | 0 | 0 | 0 | | |
| | 医療、福祉 | 79 | 70 | 4 | 5 | 94.6% | 5.4% |
| | 複合サービス事業 | 2 | 2 | 0 | 0 | 100.0% | 0.0% |
| | その他サービス業 | 16 | 9 | 6 | 1 | 69.2% | 46.2% |
| その他 | 4 | 3 | 1 | 0 | 75.0% | 25.0% | |
| 従 業 員 規 模 | 30人未満 | 69 | 46 | 15 | 8 | 74.2% | 24.2% |
| | 30人以上100人未満 | 72 | 58 | 12 | 2 | 86.6% | 17.9% |
| | 100人以上300人未満 | 57 | 48 | 5 | 4 | 94.1% | 9.8% |
| | 300人以上1,000人未満 | 34 | 31 | 3 | 0 | 96.9% | 9.4% |
| | 1,000人以上 | 2 | 2 | 0 | 0 | 100.0% | 0.0% |

(3) 過去3年間に発生したカスタマーハラスメント行為を教えてください。

[MA][n=214]

| 全 体 | | 回答数[a] | 割合[a/n] |
|-----|----------------------------------|--------|---------|
| 1 | 身体的な攻撃（暴行、傷害） | 12 | 5.6% |
| 2 | 対面又は電話での精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言） | 140 | 65.4% |
| 3 | SNS等での精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言） | 36 | 16.8% |
| 4 | 威圧的な言動 | 152 | 71.0% |
| 5 | 著しく不当な要求（金品の要求、土下座の強要等） | 50 | 23.4% |
| 6 | 同じ内容を繰り返す等の過度なクレーム | 104 | 48.6% |
| 7 | 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁） | 12 | 5.6% |
| 8 | 性的な言動 | 23 | 10.7% |
| 9 | その他 | 11 | 5.1% |

- ・ 過剰なサービスの要求（2件）
- ・ 長時間、高頻度の電話（2件）
- ・ 本来業務以外の行為の要求（1件） など

| | | 回答数 | 身体的な攻撃 | 対面又は電話での精神的な攻撃 | SNS等での精神的な攻撃 | 威圧的な言動 | 著しく不当な要求 | 過度なクレーム | 拘束的な行動 | 性的な言動 | その他 |
|-------|-----------------|-----|--------|----------------|--------------|--------|----------|---------|--------|-------|-----|
| 全 体 | | 540 | 12 | 140 | 36 | 152 | 50 | 104 | 12 | 23 | 11 |
| 主たる業種 | 農業・林業・漁業 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 鉱業、採石業、砂利採取業 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 建設業 | 48 | 0 | 15 | 3 | 15 | 7 | 7 | 1 | 0 | 0 |
| | 製造業 | 29 | 0 | 8 | 0 | 10 | 5 | 3 | 0 | 2 | 1 |
| | 電気・ガス・熱供給・水道業 | 6 | 0 | 2 | 0 | 1 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| | 情報通信業 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 運輸業、郵便業 | 9 | 0 | 2 | 1 | 4 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| | 卸売業、小売業 | 70 | 1 | 19 | 6 | 20 | 5 | 11 | 3 | 1 | 4 |
| | 金融業、保険業 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 不動産業、物品賃貸業 | 28 | 0 | 6 | 2 | 7 | 4 | 4 | 1 | 2 | 2 |
| | 学術研究、専門・技術サービス業 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 宿泊業、飲食サービス業 | 55 | 0 | 14 | 6 | 17 | 2 | 14 | 2 | 0 | 0 |
| | 生活関連サービス業、娯楽業 | 32 | 0 | 8 | 4 | 9 | 6 | 4 | 0 | 1 | 0 |
| | 教育、学習支援業 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 医療、福祉 | 214 | 11 | 54 | 11 | 56 | 13 | 47 | 4 | 16 | 2 | |

| | | 回答数 | 身体的な攻撃 | 対面又は電話での精神的な攻撃 | SNS等での精神的な攻撃 | 威圧的な言動 | 著しく不当な要求 | 過度なクレーム | 拘束的な行動 | 性的な言動 | その他 |
|-------|----------------|-----|--------|----------------|--------------|--------|----------|---------|--------|-------|-----|
| 全体 | | 540 | 12 | 140 | 36 | 152 | 50 | 104 | 12 | 23 | 11 |
| 主たる業種 | 複合サービス事業 | 5 | 0 | 1 | 2 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| | その他サービス業 | 32 | 0 | 8 | 1 | 9 | 3 | 9 | 1 | 0 | 1 |
| | その他 | 12 | 0 | 3 | 0 | 3 | 2 | 2 | 0 | 1 | 1 |
| 従業員規模 | 30人未満 | 138 | 1 | 38 | 11 | 40 | 16 | 20 | 3 | 6 | 3 |
| | 30人以上100人未満 | 161 | 0 | 44 | 13 | 46 | 15 | 31 | 2 | 6 | 4 |
| | 100人以上300人未満 | 132 | 3 | 34 | 6 | 38 | 11 | 31 | 2 | 4 | 3 |
| | 300人以上1,000人未満 | 100 | 7 | 22 | 6 | 26 | 7 | 21 | 5 | 6 | 0 |
| | 1,000人以上 | 9 | 1 | 2 | 0 | 2 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 |

(4) 過去3年間に発生したカスタマーハラスメント行為による従業員への影響を教えてください。[MA][n=214]

| | | 回答数[a] | 割合 [a/n] |
|-----|----------------------------------|--------|----------|
| 全 体 | | 237 | |
| 1 | メンタルヘルス不調等による通院等が必要となった（休業を伴わない） | 10 | 4.7% |
| 2 | メンタルヘルス不調等による休業が発生した | 19 | 8.9% |
| 3 | メンタルヘルス不調等による離職が発生した | 16 | 7.5% |
| 4 | 行為を受けた従業員の配置転換を行った | 34 | 15.9% |
| 5 | その他 | 41 | 19.2% |

- ・通院等までには至らないメンタルヘルス不調（7件）
- ・日常業務の停滞、業務効率の低下（5件）
- ・モチベーションの低下（4件） など

| | | | |
|---|---------------------|-----|-------|
| 6 | 特に影響は生じていない、把握していない | 117 | 54.7% |
| | （何らかの影響が生じている） | 97 | 45.3% |

| | | 回答数 | 通院等 が必要 | 休業が 発生 | 離職が 発生 | 配置 転換 | その他 | 特に影響 は生じて いない |
|-------------------|-----------------|-----|------------|-----------|-----------|----------|-----|---------------------|
| 全 体 | | 237 | 10 | 19 | 16 | 34 | 41 | 117 |
| 主 たる 業 種 | 農業・林業・漁業 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 鉱業、採石業、砂利採取業 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 建設業 | 27 | 1 | 1 | 1 | 1 | 8 | 15 |
| | 製造業 | 12 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 9 |
| | 電気・ガス・熱供給・水道業 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| | 情報通信業 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 運輸業、郵便業 | 6 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 4 |
| | 卸売業、小売業 | 37 | 2 | 3 | 3 | 7 | 4 | 18 |
| | 金融業、保険業 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 不動産業、物品賃貸業 | 10 | 1 | 2 | 0 | 0 | 2 | 5 |
| | 学術研究、専門・技術サービス業 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 宿泊業、飲食サービス業 | 25 | 0 | 2 | 4 | 5 | 4 | 10 |
| | 生活関連サービス業、娯楽業 | 15 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 11 |
| | 教育、学習支援業 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 医療、福祉 | 83 | 5 | 9 | 4 | 14 | 15 | 36 |
| | 複合サービス事業 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| | その他サービス業 | 14 | 0 | 1 | 1 | 4 | 2 | 6 |
| その他 | 4 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | |

| | | 回答数 | 通院等 | 休業が 発生 | 離職が 発生 | 配置 転換 | その他 | 特に影響 は生じて いない |
|-----------------------|-------------------|-----|-----|-----------|-----------|----------|-----|---------------------|
| 全 体 | | 237 | 10 | 19 | 16 | 34 | 41 | 117 |
| 従 業 員 規 模 | 30 人未満 | 66 | 2 | 3 | 4 | 10 | 11 | 36 |
| | 30 人以上 100 人未満 | 74 | 2 | 4 | 5 | 8 | 17 | 38 |
| | 100 人以上 300 人未満 | 55 | 3 | 5 | 1 | 7 | 7 | 32 |
| | 300 人以上 1,000 人未満 | 38 | 2 | 6 | 5 | 8 | 6 | 11 |
| | 1,000 人以上 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 |

3 カスタマーハラスメント対策の取組状況について（基準日：令和6年5月1日）

(1) カスタマーハラスメント対策実施状況を教えてください。[SA][n=852]

| | | 回答数 | 割合 |
|-----|------------------|-----|--------|
| 全 体 | | 852 | 100.0% |
| 1 | 対策を講じている | 175 | 20.5% |
| 2 | 対策を検討しているが講じていない | 189 | 22.2% |
| 3 | 対策を講じていない | 395 | 46.4% |
| 4 | わからない、把握していない | 93 | 10.9% |

| | | 回答数 | 対策を講じている | 対策を検討しているが講じていない | 対策を講じていない | わからない、把握していない | 講じている/総数 |
|-------|-----------------|-----|----------|------------------|-----------|---------------|----------|
| 全 体 | | 852 | 175 | 189 | 395 | 93 | 20.5% |
| 主たる業種 | 農業・林業・漁業 | 2 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0.0% |
| | 鉱業、採石業、砂利採取業 | 2 | 1 | 0 | 1 | 0 | 50.0% |
| | 建設業 | 187 | 35 | 36 | 98 | 18 | 18.7% |
| | 製造業 | 127 | 13 | 22 | 71 | 21 | 10.2% |
| | 電気・ガス・熱供給・水道業 | 4 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0.0% |
| | 情報通信業 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | 運輸業、郵便業 | 37 | 4 | 9 | 16 | 8 | 10.8% |
| | 卸売業、小売業 | 140 | 23 | 27 | 75 | 15 | 16.4% |
| | 金融業、保険業 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | 不動産業、物品賃貸業 | 50 | 7 | 11 | 24 | 8 | 14.0% |
| | 学術研究、専門・技術サービス業 | 6 | 1 | 1 | 4 | 0 | 16.7% |
| | 宿泊業、飲食サービス業 | 56 | 11 | 17 | 21 | 7 | 19.6% |
| | 生活関連サービス業、娯楽業 | 34 | 7 | 11 | 15 | 1 | 20.6% |
| | 教育、学習支援業 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0.0% |
| | 医療、福祉 | 120 | 59 | 32 | 22 | 7 | 49.2% |
| | 複合サービス事業 | 6 | 1 | 5 | 0 | 0 | 16.7% |
| | その他サービス業 | 52 | 9 | 10 | 29 | 4 | 17.3% |
| その他 | 28 | 4 | 4 | 16 | 4 | 14.3% | |
| 従業員規模 | 30人未満 | 409 | 51 | 84 | 224 | 50 | 12.5% |
| | 30人以上100人未満 | 249 | 52 | 53 | 119 | 25 | 20.9% |
| | 100人以上300人未満 | 134 | 41 | 39 | 40 | 14 | 30.6% |
| | 300人以上1,000人未満 | 53 | 27 | 12 | 11 | 3 | 50.9% |
| | 1,000人以上 | 7 | 4 | 1 | 1 | 1 | 57.1% |

| | | 回答数 | 対策を講じている | 対策を検討しているが講じていない | 対策を講じていない | わからない、把握していない | 講じている/総数 |
|------|---------------|-----|----------|------------------|-----------|---------------|----------|
| 全体 | | 852 | 175 | 189 | 395 | 93 | 20.5% |
| 発生状況 | 発生している | 214 | 94 | 69 | 44 | 7 | 43.9% |
| | 発生していない | 548 | 72 | 100 | 314 | 62 | 13.1% |
| | わからない、把握していない | 80 | 8 | 17 | 31 | 24 | 10.0% |
| | その他 | 10 | 1 | 3 | 6 | 0 | 10.0% |

(2-1) カスタマーハラスメント対策として講じている対策を教えてください。

[MA] [n=175]

| | | 回答数 _[a] | 割合 _[a/n] |
|-----|-----------------------------------|--------------------|---------------------|
| 全 体 | | 282 | |
| 1 | 相談体制の整備（相談窓口の設置等） | 117 | 66.9% |
| 2 | 被害者への配慮のための取組（被害者のメンタルヘルス不調への対応等） | 41 | 23.4% |
| 3 | カスタマーハラスメント対応に関するマニュアル等の整備 | 31 | 17.7% |
| 4 | カスタマーハラスメント対応に関する研修の実施 | 34 | 19.4% |
| 5 | 顧客等への周知・啓発（啓発ポスター掲示等） | 29 | 16.6% |
| 6 | その他 | 30 | 17.1% |

- ・ 電話録音機の設置（5件）
- ・ 弁護士への相談（4件）
- ・ 上司や別の担当者への交代（3件） など

| | | 回答数 | 相談体制の整備 | 被害者への配慮のための取組 | マニュアル等の整備 | 研修の実施 | 顧客等への周知・啓発 | その他 |
|----------|-----------------|-----|---------|---------------|-----------|-------|------------|-----|
| 全 体 | | 282 | 117 | 41 | 31 | 34 | 29 | 30 |
| 主たる業種 | 農業・林業・漁業 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 鉱業、採石業、砂利採取業 | 2 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| | 建設業 | 43 | 23 | 6 | 2 | 3 | 3 | 6 |
| | 製造業 | 18 | 9 | 1 | 0 | 2 | 3 | 3 |
| | 電気・ガス・熱供給・水道業 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 情報通信業 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 運輸業、郵便業 | 4 | 2 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| | 卸売業、小売業 | 37 | 13 | 5 | 6 | 6 | 5 | 2 |
| | 金融業、保険業 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 不動産業、物品賃貸業 | 9 | 3 | 1 | 1 | 0 | 1 | 3 |
| | 学術研究、専門・技術サービス業 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 宿泊業、飲食サービス業 | 11 | 5 | 2 | 2 | 0 | 1 | 1 |
| | 生活関連サービス業、娯楽業 | 15 | 4 | 2 | 4 | 3 | 1 | 1 |
| | 教育、学習支援業 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 医療、福祉 | 122 | 47 | 21 | 15 | 15 | 14 | 10 |
| | 複合サービス事業 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| その他サービス業 | 12 | 5 | 2 | 1 | 1 | 0 | 3 | |
| その他 | 7 | 3 | 1 | 0 | 2 | 0 | 1 | |

| | | 回答数 | 相談体制 の整備 | 被害者への 配慮のため の取組 | マニユア ル等の整備 | 研修の実 施 | 顧客等へ の周知・ 啓発 | その他 |
|-------|----------------|-----|-------------|-----------------------|---------------|-----------|--------------------|-----|
| 全体 | | 282 | 117 | 41 | 31 | 34 | 29 | 30 |
| 従業員規模 | 30人未満 | 60 | 25 | 11 | 3 | 4 | 8 | 9 |
| | 30人以上100人未満 | 83 | 32 | 12 | 9 | 10 | 8 | 12 |
| | 100人以上300人未満 | 67 | 33 | 7 | 8 | 10 | 5 | 4 |
| | 300人以上1,000人未満 | 62 | 24 | 10 | 9 | 8 | 7 | 4 |
| | 1,000人以上 | 10 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 発生状況 | 発生している | 169 | 58 | 29 | 20 | 18 | 20 | 24 |
| | 発生していない | 99 | 54 | 11 | 9 | 15 | 8 | 2 |
| | わからない、把握していない | 10 | 4 | 1 | 1 | 0 | 0 | 4 |
| | その他 | 4 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 |

(2-2) カスタマーハラスメント対策を講じていない理由を教えてください。

[MA] [n=584]

| 全 体 | | 回答数[a] | 割合[a/n] |
|-----|------------------|--------|---------|
| | | 740 | |
| 1 | 必要なスキル・ノウハウがない | 202 | 34.6% |
| 2 | 必要な人材を確保できない | 84 | 14.4% |
| 3 | 必要な時間・費用が確保できない | 96 | 16.4% |
| 4 | 相談窓口がない、わからない | 73 | 12.5% |
| 5 | 対策を講じても効果が期待できない | 70 | 12.0% |
| 6 | 対策の必要性を感じていない | 215 | 36.8% |

| | | 回答数 | スキル・ ノウハウ がない | 人材を確 保できな い | 時間・費 用が確保 できない | 相談窓口が ない、わか らない | 効果が期 待できな い | 必要性を 感じてい ない |
|-------------------|-----------------|-----|---------------------|-------------------|----------------------|-----------------------|-------------------|--------------------|
| 全 体 | | 740 | 202 | 84 | 96 | 73 | 70 | 215 |
| 主 たる 業 種 | 農業・林業・漁業 | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| | 鉱業、採石業、砂利採取業 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | 建設業 | 164 | 46 | 18 | 18 | 13 | 14 | 55 |
| | 製造業 | 95 | 20 | 7 | 8 | 5 | 5 | 50 |
| | 電気・ガス・熱供給・水道業 | 5 | 0 | 0 | 3 | 1 | 0 | 1 |
| | 情報通信業 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 運輸業、郵便業 | 31 | 9 | 3 | 4 | 2 | 4 | 9 |
| | 卸売業、小売業 | 129 | 37 | 16 | 19 | 13 | 7 | 37 |
| | 金融業、保険業 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 不動産業、物品賃貸業 | 45 | 9 | 7 | 4 | 6 | 2 | 17 |
| | 学術研究、専門・技術サービス業 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 3 |
| | 宿泊業、飲食サービス業 | 51 | 13 | 5 | 7 | 8 | 7 | 11 |
| | 生活関連サービス業、娯楽業 | 36 | 13 | 5 | 4 | 4 | 6 | 4 |
| | 教育、学習支援業 | 4 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| | 医療、福祉 | 93 | 28 | 14 | 19 | 13 | 13 | 6 |
| | 複合サービス事業 | 8 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 0 |
| | その他サービス業 | 46 | 16 | 4 | 5 | 5 | 5 | 11 |
| その他 | 25 | 7 | 3 | 2 | 2 | 2 | 9 | |

| | | 回答数 | スキル・ ノウハウ がない | 人材を確 保できな い | 時間・費 用が確保 できない | 相談窓口が ない、わか らない | 効果が期 待できな い | 必要性を 感じてい ない |
|-------|----------------|-----|---------------------|-------------------|----------------------|-----------------------|-------------------|--------------------|
| 全体 | | 740 | 202 | 84 | 96 | 73 | 70 | 215 |
| 従業員規模 | 30人未満 | 362 | 87 | 40 | 42 | 32 | 33 | 128 |
| | 30人以上100人未満 | 219 | 61 | 21 | 28 | 21 | 24 | 64 |
| | 100人以上300人未満 | 118 | 37 | 18 | 21 | 14 | 10 | 18 |
| | 300人以上1,000人未満 | 37 | 15 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| | 1,000人以上 | 4 | 2 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 発生状況 | 発生している | 191 | 56 | 29 | 31 | 27 | 43 | 5 |
| | 発生していない | 469 | 122 | 41 | 49 | 36 | 23 | 198 |
| | わからない、把握していない | 65 | 20 | 11 | 14 | 8 | 3 | 9 |
| | その他 | 15 | 4 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 |

4 カスタマーハラスメント防止に向けた行政の役割について

(1) カスタマーハラスメント防止対策として効果的と考えられる行政の取組を教えてください。[MA][n=852]

| | | 回答数[a] | 割合[a/n] |
|-----|-----------------------------------|--------|---------|
| 全 体 | | 2,078 | |
| 1 | カスタマーハラスメントに関する情報発信 | 363 | 42.6% |
| 2 | マニュアルやガイドラインの整備 | 350 | 41.1% |
| 3 | 防止対策に資する研修、セミナー等の開催 | 197 | 23.1% |
| 4 | 防止対策を講じるための費用助成 | 109 | 12.8% |
| 5 | カスタマーハラスメントに関する相談窓口の整備、専門家の派遣 | 257 | 30.2% |
| 6 | 法令等の整備 | 341 | 40.0% |
| 7 | カスタマーハラスメントに関するポスターや防止ステッカーの作成・配布 | 197 | 23.1% |
| 8 | 顧客等への啓発 | 245 | 28.8% |
| 9 | その他 | 19 | 2.2% |

| | | 回答数 | 情報発信 | マニュアル等の整備 | 研修、セミナー等の開催 | 費用助成 | 相談窓口の整備等 | 法令等の整備 | ポスター等の作成・配布 | 顧客等への啓発 | その他 |
|-------|-----------------|-------|------|-----------|-------------|------|----------|--------|-------------|---------|-----|
| 全 体 | | 2,078 | 363 | 350 | 197 | 109 | 257 | 341 | 196 | 246 | 19 |
| 主たる業種 | 農業・林業・漁業 | 3 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| | 鉱業、採石業、砂利採取業 | 4 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| | 建設業 | 394 | 68 | 70 | 43 | 22 | 53 | 60 | 38 | 36 | 4 |
| | 製造業 | 254 | 50 | 39 | 21 | 9 | 34 | 46 | 24 | 27 | 4 |
| | 電気・ガス・熱供給・水道業 | 8 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 0 | 1 | 0 |
| | 情報通信業 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 運輸業、郵便業 | 78 | 16 | 17 | 7 | 4 | 7 | 12 | 2 | 13 | 0 |
| | 卸売業、小売業 | 357 | 71 | 61 | 34 | 17 | 38 | 53 | 38 | 44 | 1 |
| | 金融業、保険業 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 不動産業、物品賃貸業 | 120 | 20 | 18 | 13 | 5 | 12 | 22 | 10 | 18 | 2 |
| | 学術研究、専門・技術サービス業 | 6 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 | 1 |
| | 宿泊業、飲食サービス業 | 143 | 24 | 22 | 9 | 5 | 17 | 27 | 19 | 19 | 1 |
| | 生活関連サービス業、娯楽業 | 74 | 9 | 13 | 3 | 3 | 10 | 17 | 7 | 11 | 1 |
| | 教育、学習支援業 | 3 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| | 医療、福祉 | 422 | 69 | 66 | 41 | 31 | 61 | 60 | 40 | 51 | 3 |
| | 複合サービス事業 | 19 | 2 | 4 | 1 | 3 | 1 | 2 | 4 | 2 | 0 |
| | その他サービス業 | 129 | 20 | 23 | 14 | 7 | 15 | 25 | 8 | 15 | 2 |
| その他 | 64 | 9 | 14 | 8 | 2 | 8 | 12 | 3 | 8 | 0 | |

| | | 回答数 | 情報 発信 | マニユ アル等 の整備 | 研修、セ ミナー等 の開催 | 費用 助成 | 相談窓 口の整 備等 | 法令等 の整備 | ポスター 等の作 成・配布 | 顧客等 への啓 発 | その他 |
|-------|----------------|-------|----------|-------------------|---------------------|----------|------------------|------------|---------------------|-----------------|-----|
| 全体 | | 2,078 | 363 | 350 | 197 | 109 | 257 | 341 | 197 | 245 | 19 |
| 従業員規模 | 30人未満 | 877 | 163 | 141 | 79 | 43 | 110 | 145 | 80 | 109 | 7 |
| | 30人以上100人未満 | 540 | 87 | 98 | 42 | 21 | 61 | 102 | 48 | 70 | 11 |
| | 100人以上300人未満 | 432 | 75 | 71 | 49 | 25 | 54 | 62 | 49 | 46 | 1 |
| | 300人以上1,000人未満 | 206 | 35 | 35 | 26 | 18 | 29 | 28 | 18 | 17 | 0 |
| | 1,000人以上 | 23 | 3 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 0 |
| 発生状況 | 発生している | 687 | 100 | 101 | 58 | 39 | 92 | 125 | 75 | 89 | 8 |
| | 発生していない | 1,152 | 231 | 202 | 115 | 55 | 139 | 183 | 96 | 122 | 9 |
| | わからない、把握していない | 211 | 28 | 43 | 23 | 13 | 23 | 28 | 24 | 29 | 0 |
| | その他 | 28 | 4 | 4 | 1 | 2 | 3 | 5 | 2 | 5 | 2 |

4. 2 労働者調査 集計票

1 回答者の属性について

(1) 性別を教えてください。[SA][n=3,779]

| 全 体 | | 回答数 | 割合 |
|-----|---------|-------|--------|
| | | 3,779 | 100.0% |
| 1 | 男性 | 1,741 | 46.1% |
| 2 | 女性 | 2,022 | 53.5% |
| 3 | どちらでもない | 16 | 0.4% |

(2) 年代を教えてください。[SA][n=3,779]

| 全 体 | | 回答数 | 割合 |
|-----|-------------|-------|--------|
| | | 3,779 | 100.0% |
| 1 | 20歳未満 | 41 | 1.1% |
| 2 | 20歳以上 30歳未満 | 517 | 13.7% |
| 3 | 30歳以上 40歳未満 | 657 | 17.4% |
| 4 | 40歳以上 50歳未満 | 917 | 24.3% |
| 5 | 50歳以上 60歳未満 | 1,079 | 28.6% |
| 6 | 60歳以上 | 568 | 15.0% |

(3) 雇用形態を教えてください。[SA][n=3,779]

| 全 体 | | 回答数 | 割合 |
|-----|-----------------------------|-------|--------|
| | | 3,779 | 100.0% |
| 1 | 正規の社員・嘱託（正社員） | 2,051 | 54.3% |
| 2 | パート・アルバイト、契約社員、嘱託社員などの正社員以外 | 1,716 | 45.4% |
| 3 | 派遣社員 | 4 | 0.1% |
| 4 | その他 | 8 | 0.2% |

(4) 勤務先の業種を教えてください。[SA][n=3,779]

| | | 回答数 | 割合 |
|-----|-----------------|-------|--------|
| 全 体 | | 3,779 | 100.0% |
| 1 | 農業・林業・漁業 | 4 | 0.1% |
| 2 | 鉱業、採石業、砂利採取業 | 0 | 0.0% |
| 3 | 建設業 | 67 | 1.8% |
| 4 | 製造業 | 794 | 21.0% |
| 5 | 電気・ガス・熱供給・水道業 | 220 | 5.8% |
| 6 | 情報通信業 | 152 | 4.0% |
| 7 | 運輸業、郵便業 | 101 | 2.7% |
| 8 | 卸売業、小売業 | 1,831 | 48.5% |
| 9 | 金融業、保険業 | 81 | 2.1% |
| 10 | 不動産業、物品賃貸業 | 2 | 0.1% |
| 11 | 学術研究、専門・技術サービス業 | 9 | 0.2% |
| 12 | 宿泊業、飲食サービス業 | 48 | 1.3% |
| 13 | 生活関連サービス業、娯楽業 | 59 | 1.6% |
| 14 | 教育、学習支援業 | 1 | 0.0% |
| 15 | 医療、福祉 | 175 | 4.6% |
| 16 | 複合サービス事業 | 35 | 0.9% |
| 17 | その他サービス業 | 41 | 1.1% |
| 18 | その他 | 159 | 4.2% |

(5) 勤務先の従業員規模を教えてください。[SA][n=3,779]

| | | 回答数 | 割合 |
|-----|----------------|-------|--------|
| 全 体 | | 3,779 | 100.0% |
| 1 | 30人未満 | 616 | 16.3% |
| 2 | 30人以上100人未満 | 570 | 15.1% |
| 3 | 100人以上300人未満 | 724 | 19.2% |
| 4 | 300人以上1,000人未満 | 625 | 16.5% |
| 5 | 1,000人以上 | 1,244 | 32.9% |

(6) 勤務先の所在地を教えてください。[SA][n=3,779]

| 全 体 | | 回答数 | 割合 |
|-----|----------|-------|--------|
| | | 3,779 | 100.0% |
| 1 | 北勢地域 | 1,842 | 48.7% |
| 2 | 中南勢地域 | 1,045 | 27.7% |
| 3 | 伊勢志摩地域 | 373 | 9.9% |
| 4 | 東紀州地域 | 52 | 1.4% |
| 5 | 伊賀地域 | 356 | 9.4% |
| 6 | 県外、わからない | 111 | 2.9% |

※北勢地域：桑名市、いなべ市、四日市市、鈴鹿市、亀山市、木曾岬町、東員町、菰野町、朝日町、川越町

中南勢地：津市、松阪市、多気町、明和町、大台町

伊勢志摩地域：伊勢市、鳥羽市、志摩市、玉城町、度会町、大紀町、南伊勢町

東紀州地域：尾鷲市、熊野市、紀北町、御浜町、紀宝町

伊賀地域：伊賀市、名張市

2 カスタマーハラスメントに関する状況について（基準日：令和6年5月1日）
 (1) 過去3年間にカスタマーハラスメントの被害を受けたことがありますか。

[SA] [n=3,779]

| | | 回答数 | 割合 |
|-----|--------------|-------|--------|
| 全 体 | | 3,779 | 100.0% |
| 1 | 受けたことがある | 1,213 | 32.1% |
| 2 | 受けたことはない | 1,998 | 52.9% |
| 3 | わからない、覚えていない | 568 | 15.0% |

| | | 回答数 | 受けたこと がある | 受けたこと はない | わから ない、覚えて いない | 被害あり /総数 |
|-------|-----------------|-------|--------------|--------------|----------------------|-------------|
| 全 体 | | 3,779 | 1,213 | 1,998 | 568 | 32.1% |
| 性別 | 男性 | 1,741 | 479 | 1,047 | 215 | 27.5% |
| | 女性 | 2,022 | 729 | 947 | 346 | 36.1% |
| | どちらでもない | 16 | 5 | 4 | 7 | 31.3% |
| 年代 | 20歳未満 | 41 | 1 | 39 | 1 | 2.4% |
| | 20歳以上30歳未満 | 517 | 146 | 292 | 79 | 28.2% |
| | 30歳以上40歳未満 | 657 | 215 | 327 | 115 | 32.7% |
| | 40歳以上50歳未満 | 917 | 341 | 453 | 123 | 37.2% |
| | 50歳以上60歳未満 | 1,079 | 359 | 548 | 172 | 33.3% |
| | 60歳以上 | 568 | 151 | 339 | 78 | 26.6% |
| 雇用形態 | 正社員 | 2,051 | 602 | 1,196 | 253 | 29.4% |
| | 正社員以外 | 1,716 | 608 | 794 | 314 | 35.4% |
| | 派遣社員 | 4 | 0 | 3 | 1 | 0.0% |
| | その他 | 8 | 3 | 5 | 0 | 37.5% |
| 勤務先業種 | 農業・林業・漁業 | 4 | 0 | 3 | 1 | 0.0% |
| | 鉱業、採石業、砂利採取業 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | 建設業 | 67 | 13 | 35 | 19 | 19.4% |
| | 製造業 | 794 | 34 | 701 | 59 | 4.3% |
| | 電気・ガス・熱供給・水道業 | 220 | 57 | 131 | 32 | 25.9% |
| | 情報通信業 | 152 | 30 | 102 | 20 | 19.7% |
| | 運輸業、郵便業 | 101 | 45 | 39 | 17 | 44.6% |
| | 卸売業、小売業 | 1,831 | 816 | 724 | 291 | 44.6% |
| | 金融業、保険業 | 81 | 25 | 42 | 14 | 30.9% |
| | 不動産業、物品賃貸業 | 2 | 0 | 1 | 1 | 0.0% |
| | 学術研究、専門・技術サービス業 | 9 | 2 | 6 | 1 | 22.2% |

| | | 回答数 | 受けたことがある | 受けたことはない | わからない、覚えていない | 被害あり/総数 |
|--------|----------------|-------|----------|----------|--------------|---------|
| 全体 | | 3,779 | 1,213 | 1,998 | 568 | 32.1% |
| 勤務先業種 | 宿泊業、飲食サービス業 | 48 | 11 | 26 | 11 | 22.9% |
| | 生活関連サービス業、娯楽業 | 59 | 24 | 26 | 9 | 40.7% |
| | 教育、学習支援業 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0.0% |
| | 医療、福祉 | 175 | 78 | 54 | 43 | 44.6% |
| | 複合サービス事業 | 35 | 14 | 18 | 3 | 40.0% |
| | その他サービス業 | 41 | 18 | 17 | 6 | 43.9% |
| | その他 | 159 | 46 | 72 | 41 | 28.9% |
| 従業員規模 | 30人未満 | 616 | 287 | 233 | 96 | 46.6% |
| | 30人以上100人未満 | 570 | 189 | 275 | 106 | 33.2% |
| | 100人以上300人未満 | 724 | 224 | 388 | 112 | 30.9% |
| | 300人以上1,000人未満 | 625 | 137 | 402 | 86 | 21.9% |
| | 1,000人以上 | 1,244 | 376 | 700 | 168 | 30.2% |
| 勤務先所在地 | 北勢地域 | 1,842 | 519 | 1,071 | 252 | 28.2% |
| | 中南勢地域 | 1,045 | 359 | 523 | 163 | 34.4% |
| | 伊勢志摩地域 | 373 | 134 | 169 | 70 | 35.9% |
| | 東紀州地域 | 52 | 20 | 24 | 8 | 38.5% |
| | 伊賀地域 | 356 | 136 | 166 | 54 | 38.2% |
| | 県外、わからない | 111 | 45 | 45 | 21 | 40.5% |

(2) 所属企業で実施されているカスタマーハラスメントへの対策を教えてください。

[MA] [n=3, 779]

| | | 回答数 | 割合 | 実施済み 企業中割合 |
|-----|-----------------------------------|-------|--------|---------------|
| 全 体 | | 4,923 | 100.0% | 100.0% |
| 1 | 相談体制の整備（相談窓口の設置等） | 1,599 | 42.3% | 65.5% |
| 2 | 被害者への配慮のための取組（被害者のメンタルヘルス不調への対応等） | 495 | 13.1% | 20.3% |
| 3 | カスタマーハラスメント対応に関するマニュアル等の整備 | 618 | 16.4% | 25.3% |
| 4 | カスタマーハラスメント対応に関する研修の実施 | 416 | 11.0% | 17.0% |
| 5 | 顧客等への周知・啓発（啓発ポスター掲示等） | 304 | 8.0% | 12.5% |
| 6 | その他 | 153 | 4.0% | 6.3% |

- ・知らない、わからない（128件）
- ・上司等への相談（6件）
- ・電話録音機等の設置（4件）

| | | | |
|---|------------------|-------|-------|
| 7 | 特に対策はなされていない | 1,338 | 35.4% |
| | （何らかの対策が講じられている） | 2,441 | 64.6% |

| | | 回答数 | 相談体制 の整備 | 被害者への 配慮のため の取組 | マニユア ル等の整 備 | 研修の実 施 | 顧客等へ の周知・ 啓発 | その他 | 特に対策 はなされ ていない |
|------|-------------|-------|-------------|-----------------------|-------------------|-----------|--------------------|-----|----------------------|
| 全 体 | | 4,923 | 1,599 | 495 | 618 | 416 | 304 | 153 | 1,338 |
| 性別 | 男性 | 2,412 | 769 | 287 | 278 | 222 | 176 | 70 | 610 |
| | 女性 | 2,493 | 825 | 207 | 337 | 193 | 126 | 83 | 722 |
| | どちらでもない | 18 | 5 | 1 | 3 | 1 | 2 | 0 | 6 |
| 年代 | 20歳未満 | 60 | 24 | 11 | 6 | 5 | 3 | 2 | 9 |
| | 20歳以上 30歳未満 | 721 | 233 | 106 | 81 | 58 | 49 | 19 | 175 |
| | 30歳以上 40歳未満 | 886 | 272 | 98 | 102 | 86 | 62 | 24 | 242 |
| | 40歳以上 50歳未満 | 1,193 | 376 | 114 | 146 | 91 | 78 | 42 | 346 |
| | 50歳以上 60歳未満 | 1,372 | 455 | 116 | 177 | 117 | 69 | 49 | 389 |
| | 60歳以上 | 691 | 239 | 50 | 106 | 59 | 43 | 17 | 177 |
| 雇用形態 | 正社員 | 2,763 | 876 | 320 | 296 | 251 | 177 | 84 | 759 |
| | 正社員以外 | 2,136 | 717 | 171 | 318 | 162 | 124 | 68 | 576 |
| | 派遣社員 | 6 | 2 | 1 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| | その他 | 18 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 |

| | | 回答数 | 相談体制の整備 | 被害者への配慮のための取組 | マニュアル等の整備 | 研修の実施 | 顧客等への周知・啓発 | その他 | 特に対策はなされていない |
|----------|-----------------|-------|---------|---------------|-----------|-------|------------|-----|--------------|
| 全体 | | 4,923 | 1,599 | 495 | 618 | 416 | 304 | 153 | 1,338 |
| 勤務先業種 | 農業・林業・漁業 | 5 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| | 鉱業、採石業、砂利採取業 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 建設業 | 81 | 14 | 8 | 4 | 10 | 5 | 3 | 37 |
| | 製造業 | 990 | 337 | 117 | 58 | 50 | 53 | 64 | 311 |
| | 電気・ガス・熱供給・水道業 | 316 | 129 | 42 | 30 | 31 | 19 | 8 | 57 |
| | 情報通信業 | 225 | 61 | 28 | 31 | 35 | 12 | 5 | 53 |
| | 運輸業、郵便業 | 128 | 29 | 8 | 8 | 17 | 9 | 1 | 56 |
| | 卸売業、小売業 | 2,411 | 769 | 214 | 388 | 212 | 162 | 58 | 608 |
| | 金融業、保険業 | 123 | 33 | 21 | 19 | 17 | 7 | 0 | 26 |
| | 不動産業、物品賃貸業 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| | 学術研究、専門・技術サービス業 | 9 | 2 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 4 |
| | 宿泊業、飲食サービス業 | 51 | 18 | 4 | 9 | 0 | 2 | 2 | 16 |
| | 生活関連サービス業、娯楽業 | 70 | 32 | 4 | 11 | 4 | 1 | 1 | 17 |
| | 教育、学習支援業 | 2 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 医療、福祉 | 241 | 89 | 36 | 30 | 19 | 10 | 4 | 53 |
| | 複合サービス事業 | 51 | 17 | 4 | 7 | 7 | 7 | 1 | 8 |
| その他サービス業 | 42 | 9 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 23 | |
| その他 | 176 | 58 | 5 | 19 | 11 | 13 | 5 | 65 | |
| 従業員規模 | 30人未満 | 882 | 271 | 103 | 145 | 94 | 65 | 16 | 188 |
| | 30人以上100人未満 | 701 | 208 | 58 | 91 | 51 | 39 | 15 | 239 |
| | 100人以上300人未満 | 892 | 300 | 80 | 100 | 73 | 48 | 33 | 258 |
| | 300人以上1,000人未満 | 799 | 255 | 74 | 88 | 66 | 50 | 35 | 231 |
| | 1,000人以上 | 1,649 | 565 | 180 | 194 | 132 | 102 | 54 | 422 |
| 勤務先所在地 | 北勢地域 | 2,300 | 775 | 222 | 247 | 155 | 136 | 100 | 665 |
| | 中南勢地域 | 1,418 | 437 | 164 | 188 | 128 | 89 | 23 | 389 |
| | 伊勢志摩地域 | 494 | 145 | 45 | 71 | 50 | 30 | 12 | 141 |
| | 東紀州地域 | 78 | 28 | 10 | 10 | 12 | 3 | 1 | 14 |
| | 伊賀地域 | 454 | 165 | 42 | 58 | 36 | 34 | 16 | 103 |
| | 県外、わからない | 179 | 49 | 12 | 44 | 35 | 12 | 1 | 26 |
| 被害状況 | 受けたことがある | 1,585 | 423 | 144 | 227 | 135 | 107 | 35 | 514 |
| | 受けたことはない | 2,637 | 954 | 296 | 298 | 226 | 151 | 93 | 619 |
| | わからない、覚えていない | 701 | 222 | 55 | 93 | 55 | 46 | 25 | 205 |

(3) 過去3年間に受けたカスタマーハラスメント行為の行為者を教えてください。

[MA] [n=1, 213]

| | | 回答数[a] | 割合 [a/n] |
|-----|-----------------|--------|----------|
| 全 体 | | 1, 260 | |
| 1 | 顧客等（患者やその家族を含む） | 1, 146 | 94. 5% |
| 2 | 取引先等の他社の従業員・役員 | 81 | 6. 7% |
| 3 | その他 | 33 | 2. 7% |

・地域住民等（2件） など

| | | 回答数 | 顧客等 (患者やその 家族を含む) | 取引先等の 他社の従業 員・役員 | その他 | 顧客等 /総数 | 取引先 /総数 |
|-------|-----------------|--------|-------------------------|------------------------|-----|------------|------------|
| 全 体 | | 1, 260 | 1, 146 | 81 | 33 | 94. 5% | 6. 7% |
| 性別 | 男性 | 502 | 439 | 50 | 13 | 91. 6% | 10. 4% |
| | 女性 | 753 | 703 | 30 | 20 | 96. 4% | 4. 1% |
| | どちらでもない | 5 | 4 | 1 | 0 | 80. 0% | 20. 0% |
| 年代 | 20歳未満 | 1 | 1 | 0 | 0 | 100. 0% | 0. 0% |
| | 20歳以上 30歳未満 | 153 | 140 | 11 | 2 | 95. 9% | 7. 5% |
| | 30歳以上 40歳未満 | 229 | 204 | 18 | 7 | 94. 9% | 8. 4% |
| | 40歳以上 50歳未満 | 352 | 324 | 23 | 5 | 95. 0% | 6. 7% |
| | 50歳以上 60歳未満 | 373 | 337 | 24 | 12 | 93. 9% | 6. 7% |
| | 60歳以上 | 152 | 140 | 5 | 7 | 92. 7% | 3. 3% |
| 雇用形態 | 正社員 | 636 | 557 | 66 | 13 | 92. 5% | 11. 0% |
| | 正社員以外 | 621 | 586 | 15 | 20 | 96. 4% | 2. 5% |
| | 派遣社員 | 0 | 0 | 0 | 0 | | |
| | その他 | 3 | 3 | 0 | 0 | 100. 0% | 0. 0% |
| 勤務先業種 | 農業・林業・漁業 | 0 | 0 | 0 | 0 | | |
| | 鉱業、採石業、砂利採取業 | 0 | 0 | 0 | 0 | | |
| | 建設業 | 16 | 12 | 3 | 1 | 92. 3% | 23. 1% |
| | 製造業 | 34 | 14 | 16 | 4 | 41. 2% | 47. 1% |
| | 電気・ガス・熱供給・水道業 | 66 | 52 | 13 | 1 | 91. 2% | 22. 8% |
| | 情報通信業 | 30 | 25 | 5 | 0 | 83. 3% | 16. 7% |
| | 運輸業、郵便業 | 49 | 40 | 5 | 4 | 88. 9% | 11. 1% |
| | 卸売業、小売業 | 837 | 796 | 22 | 19 | 97. 5% | 2. 7% |
| | 金融業、保険業 | 29 | 24 | 4 | 1 | 96. 0% | 16. 0% |
| | 不動産業、物品賃貸業 | 0 | 0 | 0 | 0 | | |
| | 学術研究、専門・技術サービス業 | 2 | 2 | 0 | 0 | 100. 0% | 0. 0% |

| | | 回答数 | 顧客等 (患者やその 家族を含む) | 取引先等の 他社の従業 員・役員 | その他 | 顧客等 /総数 | 取引先 /総数 |
|--------|----------------|-------|-------------------------|------------------------|-----|------------|------------|
| 全体 | | 1,260 | 1,146 | 81 | 33 | 94.5% | 6.7% |
| 勤務先業種 | 宿泊業、飲食サービス業 | 12 | 11 | 1 | 0 | 100.0% | 9.1% |
| | 生活関連サービス業、娯楽業 | 25 | 24 | 1 | 0 | 100.0% | 4.2% |
| | 教育、学習支援業 | 0 | 0 | 0 | 0 | | |
| | 医療、福祉 | 80 | 77 | 3 | 0 | 98.7% | 3.8% |
| | 複合サービス事業 | 14 | 13 | 1 | 0 | 92.9% | 7.1% |
| | その他サービス業 | 18 | 16 | 2 | 0 | 88.9% | 11.1% |
| | その他 | 48 | 40 | 5 | 3 | 87.0% | 10.9% |
| 従業員規模 | 30人未満 | 296 | 278 | 15 | 3 | 96.9% | 5.2% |
| | 30人以上100人未満 | 197 | 179 | 10 | 8 | 94.7% | 5.3% |
| | 100人以上300人未満 | 231 | 212 | 11 | 8 | 94.6% | 4.9% |
| | 300人以上1,000人未満 | 144 | 127 | 14 | 3 | 92.7% | 10.2% |
| | 1,000人以上 | 392 | 350 | 31 | 11 | 93.1% | 8.2% |
| 勤務先所在地 | 北勢地域 | 541 | 494 | 34 | 13 | 95.2% | 6.6% |
| | 中南勢地域 | 375 | 336 | 32 | 7 | 93.6% | 8.9% |
| | 伊勢志摩地域 | 139 | 120 | 10 | 9 | 89.6% | 7.5% |
| | 東紀州地域 | 20 | 19 | 0 | 1 | 95.0% | 0.0% |
| | 伊賀地域 | 139 | 132 | 4 | 3 | 97.1% | 2.9% |
| | 県外、わからない | 46 | 45 | 1 | 0 | 100.0% | 2.2% |

(4-1) 過去3年間に受けたカスタマーハラスメント行為を教えてください。

[MA] [n=1, 213]

| | | 回答数 _[a] | 割合 _[a/n] |
|-----|----------------------------------|--------------------|---------------------|
| 全 体 | | 2, 498 | |
| 1 | 身体的な攻撃（暴行、傷害） | 44 | 3.6% |
| 2 | 対面又は電話での精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言） | 722 | 59.5% |
| 3 | SNS等での精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言） | 39 | 3.2% |
| 4 | 威圧的な言動 | 916 | 75.5% |
| 5 | 著しく不当な要求（金品の要求、土下座の強要等） | 140 | 11.5% |
| 6 | 同じ内容を繰り返す等の過度なクレーム | 461 | 38.0% |
| 7 | 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁） | 64 | 5.3% |
| 8 | 性的な言動 | 89 | 7.3% |
| 9 | その他 | 23 | 1.9% |

- ・ 対応困難な業務の要求（3件）
- ・ 理不尽なクレーム（2件） など

| | | 回答数 | 身体的な攻撃 | 対面又は電話での精神的な攻撃 | SNS等での精神的な攻撃 | 威圧的な言動 | 著しく不当な要求 | 過度なクレーム | 拘束的な行動 | 性的な言動 | その他 |
|-------|--------------|--------|--------|----------------|--------------|--------|----------|---------|--------|-------|-----|
| 全 体 | | 2, 498 | 44 | 722 | 39 | 916 | 140 | 461 | 64 | 89 | 23 |
| 性別 | 男性 | 1, 056 | 22 | 307 | 18 | 363 | 91 | 197 | 37 | 11 | 10 |
| | 女性 | 1, 436 | 22 | 412 | 21 | 551 | 49 | 263 | 27 | 78 | 13 |
| | どちらでもない | 6 | 0 | 3 | 0 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 年代 | 20歳未満 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 20歳以上30歳未満 | 312 | 4 | 87 | 7 | 111 | 19 | 56 | 7 | 18 | 3 |
| | 30歳以上40歳未満 | 519 | 8 | 138 | 4 | 169 | 39 | 103 | 21 | 31 | 6 |
| | 40歳以上50歳未満 | 745 | 17 | 209 | 15 | 277 | 46 | 132 | 21 | 22 | 6 |
| | 50歳以上60歳未満 | 681 | 11 | 204 | 10 | 263 | 30 | 128 | 15 | 15 | 5 |
| | 60歳以上 | 240 | 4 | 83 | 3 | 96 | 6 | 42 | 0 | 3 | 3 |
| 雇用形態 | 正社員 | 1, 364 | 21 | 394 | 22 | 454 | 104 | 268 | 48 | 45 | 8 |
| | 正社員以外 | 1, 128 | 23 | 327 | 17 | 460 | 36 | 192 | 16 | 44 | 13 |
| | 派遣社員 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | その他 | 6 | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| 勤務先業種 | 農業・林業・漁業 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 鉱業、採石業、砂利採取業 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 建設業 | 25 | 1 | 7 | 0 | 10 | 0 | 6 | 1 | 0 | 0 |
| | 製造業 | 63 | 2 | 17 | 0 | 25 | 7 | 9 | 1 | 0 | 2 |

| | | 回答数 | 身体的な攻撃 | 対面又は電話での精神的な攻撃 | SNS等での精神的な攻撃 | 威圧的な言動 | 著しく不当な要求 | 過度なクレーム | 拘束的な行動 | 性的な言動 | その他 |
|-----------|-----------------|-------|--------|----------------|--------------|--------|----------|---------|--------|-------|-----|
| 全体 | | 2,498 | 44 | 722 | 39 | 916 | 140 | 461 | 64 | 89 | 23 |
| 勤務先業種 | 電気・ガス・熱供給・水道業 | 121 | 2 | 40 | 0 | 42 | 12 | 23 | 2 | 0 | 0 |
| | 情報通信業 | 60 | 1 | 21 | 1 | 19 | 0 | 13 | 0 | 4 | 1 |
| | 運輸業、郵便業 | 99 | 1 | 31 | 1 | 32 | 8 | 21 | 1 | 2 | 2 |
| | 卸売業、小売業 | 1,697 | 27 | 481 | 24 | 632 | 94 | 306 | 49 | 68 | 16 |
| | 金融業、保険業 | 49 | 1 | 14 | 0 | 21 | 1 | 9 | 1 | 2 | 0 |
| | 不動産業、物品賃貸業 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 学術研究、専門・技術サービス業 | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | 宿泊業、飲食サービス業 | 16 | 0 | 6 | 0 | 6 | 0 | 3 | 0 | 1 | 0 |
| | 生活関連サービス業、娯楽業 | 47 | 1 | 16 | 1 | 18 | 2 | 8 | 0 | 1 | 0 |
| | 教育、学習支援業 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 医療、福祉 | 171 | 3 | 46 | 6 | 60 | 7 | 37 | 6 | 6 | 0 |
| | 複合サービス事業 | 26 | 1 | 7 | 0 | 11 | 2 | 3 | 0 | 2 | 0 |
| | その他サービス業 | 41 | 0 | 12 | 1 | 12 | 2 | 11 | 1 | 2 | 0 |
| | その他 | 81 | 4 | 24 | 4 | 28 | 5 | 12 | 2 | 1 | 1 |
| 従業員規模 | 30人未満 | 632 | 10 | 183 | 12 | 226 | 31 | 111 | 20 | 34 | 5 |
| | 30人以上100人未満 | 377 | 11 | 103 | 8 | 139 | 16 | 77 | 10 | 11 | 2 |
| | 100人以上300人未満 | 418 | 2 | 132 | 6 | 164 | 15 | 81 | 6 | 8 | 4 |
| | 300人以上1,000人未満 | 264 | 3 | 78 | 1 | 98 | 20 | 41 | 5 | 15 | 3 |
| | 1,000人以上 | 807 | 18 | 226 | 12 | 289 | 58 | 151 | 23 | 21 | 9 |
| 勤務先所在地 | 北勢地域 | 1,088 | 19 | 317 | 25 | 401 | 52 | 194 | 31 | 40 | 9 |
| | 中南勢地域 | 755 | 15 | 215 | 7 | 262 | 56 | 147 | 20 | 21 | 12 |
| | 伊勢志摩地域 | 255 | 4 | 78 | 3 | 97 | 8 | 53 | 3 | 8 | 1 |
| | 東紀州地域 | 32 | 0 | 12 | 0 | 13 | 1 | 5 | 0 | 1 | 0 |
| | 伊賀地域 | 274 | 6 | 72 | 4 | 108 | 17 | 49 | 6 | 11 | 1 |
| | 県外、わからない | 94 | 0 | 28 | 0 | 35 | 6 | 13 | 4 | 8 | 0 |
| カスタマー発生要因 | 接客やサービスの提供のミス | 1,035 | 20 | 302 | 19 | 351 | 72 | 204 | 30 | 31 | 6 |
| | システムの不備 | 390 | 12 | 100 | 6 | 117 | 35 | 84 | 16 | 17 | 3 |
| | 商品の欠陥 | 558 | 12 | 145 | 11 | 170 | 53 | 124 | 25 | 16 | 2 |
| | 顧客等の勘違い | 1,271 | 19 | 355 | 22 | 447 | 78 | 262 | 44 | 36 | 8 |
| | 顧客等の不満のはげ口・嫌がらせ | 1,539 | 27 | 445 | 24 | 533 | 94 | 299 | 46 | 63 | 8 |
| | その他 | 139 | 2 | 32 | 4 | 46 | 14 | 25 | 3 | 6 | 7 |
| | わからない、覚えていない | 72 | 3 | 18 | 3 | 29 | 0 | 7 | 2 | 8 | 2 |
| | 特に要因はない | 137 | 4 | 32 | 3 | 52 | 8 | 19 | 7 | 11 | 1 |

(4-2) 過去3年間に受けたカスタマーハラスメント行為の具体的な内容を教えてください。[FA][n=562]

| 全 | | 体 | 回答数 |
|----|----------------------------------|---|-----|
| | | | 562 |
| 1 | 身体的な攻撃（暴行、傷害） | | 35 |
| 2 | 対面又は電話での精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言） | | 312 |
| 3 | SNS等での精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言） | | 7 |
| 4 | 威圧的な言動 | | 197 |
| 5 | 著しく不当な要求（金品の要求、土下座の強要等） | | 130 |
| 6 | 同じ内容を繰り返す等の過度なクレーム | | 89 |
| 7 | 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁） | | 80 |
| 8 | 性的な言動 | | 36 |
| 9 | その他 | | 47 |
| 10 | 分類不能 | | 43 |

注) 具体的な内容の類型は、自由記述の回答内容を上記1から8までに分類し、いずれにも分類できない回答を「9 その他」とし、内容の判別が困難な回答を「10 分類不能」として整理しています。なお、1件の回答のなかで複数の類型に分類できるものについては、複数の類型欄に計上しています。

【回答内容の例（一部の回答内容については表現を修正しています）】

<建設業>

- ・電話対応において、担当者不在のため担当者からかけ直す旨を伝えたところ、「同じ会社なのに分からないのか」と叱責を受け、電話を切らせてもらえなかった。

<製造業>

- ・発注済の長期間の工事について、発注元から前倒しを相談された際に対応できない旨を伝えると、「頑張っていない」と罵倒された。
- ・明らかに市況が高騰しているにも関わらず、膨大な資料を要求され、沢山の工数をかけ資料を提出したにも関わらず、代金が満額支払われなかった。

<電気・ガス・熱供給・水道業>

- ・顧客の勝手な思い込みで業務ではない事を強要してきたため断ると激昂された。
- ・顧客からのクレームに対して自宅を訪問し会社の対応方針を説明するも納得されなかったため帰社することが出来ず、数時間監禁状態にあった。
- ・「大手企業なのだから、顧客の要望に応えるのが当たり前だ」と言った叱咤に近い言動を1時間ほど対面で聞かされ続けた。

<情報通信業>

- ・予約なしで来店した顧客から受付スタッフに対して「今すぐ対応しろ」「責任者に対応をかわれ」という趣旨の強い暴言が発せられ、上位の者が対応を引き継いだ。約1時間30分程受付をしたスタッフに落ち度がある旨のクレームを言い続け、謝罪と特別対応を求め続けた。

<運輸業、郵便業>

- ・信号の折り合いでバスの到着時間が2分遅れたところ、大声で「おせーんだよばかやろう！ふざけるな！電車間に合わんだろ！なめんじゃねーぞ！」など怒鳴られた。結果として出発時間が10分遅れたため、次のバス停以降で待つ乗客から「何分遅れてるんだ！もっと早く走れ！」などとさらなるクレームを呼ぶこととなった。
- ・荷物の配達先において、荷受け担当者からの威圧的な言動を受けた。

<卸売業、小売業>

- ・顧客の買い間違いにも関わらず、返品対応を高圧的に迫ったり、商品に不備がないにも関わらずクレームをつけてくる。
- ・利用規定があるクーポン等が使えなかった際、規定上使えない旨を説明しても納得せず、レシートに記載された名前を元に本部に苦情を入れられた。
- ・レジが混雑している時に顧客対応がなかなか出来なくて待たせてしまうことがあるが、「なぜ従業員がいないのか」、「もっと従業員を雇え」などと無理難題な要求をされる。
- ・出勤日に合わせて来店し、事あるごとに名指しで呼ばれ接客対応を求める顧客がおり、レジ対応中に手紙を渡されたり、勤務終了後に店舗の外で待ち伏せされた。
- ・「アルバイト従業員を今すぐ辞めさせろ」や「殴るぞ」などと一方的に怒鳴られ、「(対応を)録音しているからな」などと脅された。
- ・「自分の欲しい商品が置いてない」、「自店には置いてるのに他店や他企業には置いてない」などと電話や来店時に何度も怒鳴られた。
- ・電話が聞き取りにくかったため用件を聞きなおしたところ、約30分にわたって「仕事やる気あるのか」、「コミュニティ力がない」、「すみませんと言えば済むと思っているのか」など仕事に支障が出るほど罵倒された。
- ・品切していた商品を「明日までに仕入れる」とごねられた。
- ・レジの際に暴言を吐かれることは常にあり、「男なのにレジ打ちしてるのか」など性差別的な発言も多くある。
- ・商品の割引を要求する顧客に対して断ったところ、「他の店ならやってくれた」と言い、接客態度が悪いと本部へのクレームとなった。その後も長時間電話で怒鳴られた。
- ・法規に基づき購入制限のある医薬品購入しようとする顧客に声がけしたところ、「納得が行かない」、「店長を出せ」、「名前は覚えた」など高圧な態度で責められた。
- ・接客の態度が悪いとして、ネット上の口コミに大袈裟な書き込みをされた。

<金融業、保険業>

- ・毎日電話をかけてきて、長時間にわたり同じようなクレームを繰り返し、様々な要求をされ、電話を切らせてくれない。
- ・顧客対応中に、その場にあった雑誌を投げつけられた。

<学術研究、専門・技術サービス業>

- ・工程期間を不当な理由で遅延、変更され、2ヶ月以上の制作期間を予定していたものを3週間の制作期間で対応せざるを得なくなった。

<宿泊業、飲食サービス業>

- ・一般的な顧客と同様に対応を行っていても、「愛想が悪い」とクレームを受けたり、顧客に対して対応をお願いしても「関係ない」などのクレームを受ける。

<生活関連サービス業、娯楽業>

- ・店舗側のミスにつけこみ、「請求額を半額にしろ」などと高圧的に言われ、応じない場合は「ネットに掲載する」と脅しを受けた。
- ・保証対象外の商品に対して、販売担当者の個人的な責任を求められ、「馬鹿野郎」や「能無し」などの暴言を浴びせかけられ続けた。上司に対応をつなぐも、販売担当者であるという理由で電話口にて何度も対応を迫られた。

<医療、福祉>

- ・患者さんの状態が悪いのもあって一晩中電話対応をさせられた。その際病院をぶっ潰すなどの言葉があった。
- ・従業員の態度や店外でのあいさつがなかったことについて、1回1時間程度4、5回にわたり電話でのクレームがあり、業務に支障が生じた。
- ・非通知の電話で「避妊具の取り扱いを教えてほしい」、「性器を見せてほしい」、「下着の色は何色か」などと聞かれた。

<その他サービス業>

- ・受注直前になって、発注元からの一方的な仕様・数量変更、納期変更、納入価格変更、発注取消が繰り返されている。

<その他>

- ・24時間営業している店舗に対して他店でのクレームを主張し、「責任者を呼べ」、「正社員を呼べ」と訴えるためナイトマネージャーを呼んだところ、「正社員じゃないやないか」と詰め寄られ、1時間にわたって文句を言い続けた。
- ・旅行先での食事対応に不満のあった顧客から、「自分はヤクザだ」などと脅された。

(5) 過去3年間のカスタマーハラスメント発生の要因を教えてください。

[MA] [n=1, 213]

| 全 体 | | 回答数 ^[a] | 割合 ^[a/n] |
|-----|-----------------|--------------------|---------------------|
| | | 2, 137 | |
| 1 | 接客やサービスの提供のミス | 439 | 36.2% |
| 2 | システムの不備 | 137 | 11.3% |
| 3 | 商品の欠陥 | 203 | 16.7% |
| 4 | 顧客等の勘違い | 515 | 42.5% |
| 5 | 顧客等の不満のはけ口・嫌がらせ | 664 | 54.7% |
| 6 | その他 | 67 | 5.5% |

・法律や制度の無理解 (4件)

・他店との対応、価格の違い (3件) など

| | | | |
|---|--------------|----|------|
| 7 | わからない、覚えていない | 46 | 3.8% |
| 8 | 特に要因はない | 66 | 5.4% |

| | | 回答数 | 接客等のミス | システムの不備 | 商品の欠陥 | 顧客等の勘違い | 不満のはけ口等 | その他 | わからない、覚えていない | 特に要因はない |
|-------|---------------|--------|--------|---------|-------|---------|---------|-----|--------------|---------|
| 全 体 | | 2, 137 | 439 | 137 | 203 | 515 | 664 | 67 | 46 | 66 |
| 性別 | 男性 | 867 | 204 | 56 | 103 | 198 | 251 | 22 | 14 | 19 |
| | 女性 | 1, 264 | 234 | 81 | 99 | 316 | 410 | 45 | 32 | 47 |
| | どちらでもない | 6 | 1 | 0 | 1 | 1 | 3 | 0 | 0 | 0 |
| 年代 | 20歳未満 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 20歳以上 30歳未満 | 280 | 57 | 17 | 24 | 74 | 84 | 3 | 8 | 13 |
| | 30歳以上 40歳未満 | 426 | 87 | 37 | 43 | 97 | 124 | 11 | 12 | 15 |
| | 40歳以上 50歳未満 | 588 | 134 | 43 | 57 | 137 | 168 | 23 | 10 | 16 |
| | 50歳以上 60歳未満 | 597 | 116 | 30 | 56 | 145 | 196 | 24 | 12 | 18 |
| | 60歳以上 | 245 | 44 | 10 | 23 | 62 | 92 | 6 | 4 | 4 |
| 雇用形態 | 正社員 | 1, 106 | 245 | 75 | 116 | 260 | 329 | 28 | 20 | 33 |
| | 正社員以外 | 1, 027 | 194 | 62 | 87 | 253 | 333 | 39 | 26 | 33 |
| | 派遣社員 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | その他 | 4 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 勤務先業種 | 農業・林業・漁業 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 鉱業、採石業、砂利採取業 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 建設業 | 19 | 2 | 0 | 0 | 4 | 10 | 0 | 2 | 1 |
| | 製造業 | 49 | 8 | 2 | 9 | 10 | 13 | 5 | 0 | 2 |
| | 電気・ガス・熱供給・水道業 | 94 | 15 | 8 | 0 | 24 | 35 | 4 | 3 | 5 |

| | | 回答数 | 接客等のミス | システムの不備 | 商品の欠陥 | 顧客等の勘違い | 不満のほけ口等 | その他 | わからない、覚えていない | 特に要因はない |
|--------|-----------------|-------|--------|---------|-------|---------|---------|-----|--------------|---------|
| 全体 | | 2,137 | 439 | 137 | 203 | 515 | 664 | 67 | 46 | 66 |
| 勤務先業種 | 情報通信業 | 48 | 6 | 2 | 0 | 10 | 22 | 4 | 2 | 2 |
| | 運輸業、郵便業 | 92 | 19 | 10 | 7 | 23 | 29 | 1 | 1 | 2 |
| | 卸売業、小売業 | 1,465 | 309 | 88 | 161 | 360 | 435 | 42 | 29 | 41 |
| | 金融業、保険業 | 40 | 9 | 3 | 2 | 12 | 11 | 1 | 1 | 1 |
| | 不動産業、物品賃貸業 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 学術研究、専門・技術サービス業 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| | 宿泊業、飲食サービス業 | 18 | 8 | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 | 0 | 0 |
| | 生活関連サービス業、娯楽業 | 47 | 11 | 3 | 3 | 10 | 18 | 0 | 0 | 2 |
| | 教育、学習支援業 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 医療、福祉 | 149 | 28 | 15 | 12 | 36 | 47 | 4 | 3 | 4 |
| | 複合サービス事業 | 23 | 4 | 2 | 2 | 5 | 7 | 0 | 1 | 2 |
| | その他サービス業 | 27 | 8 | 0 | 1 | 6 | 8 | 2 | 0 | 2 |
| | その他 | 64 | 12 | 3 | 4 | 12 | 25 | 3 | 3 | 2 |
| 従業員規模 | 30人未満 | 515 | 113 | 34 | 34 | 128 | 164 | 10 | 8 | 24 |
| | 30人以上100人未満 | 328 | 72 | 18 | 34 | 83 | 94 | 9 | 6 | 12 |
| | 100人以上300人未満 | 364 | 73 | 15 | 40 | 85 | 118 | 18 | 7 | 8 |
| | 300人以上1,000人未満 | 239 | 52 | 13 | 24 | 56 | 73 | 10 | 6 | 5 |
| | 1,000人以上 | 691 | 129 | 57 | 71 | 163 | 215 | 20 | 19 | 17 |
| 勤務先所在地 | 北勢地域 | 932 | 184 | 56 | 85 | 240 | 294 | 29 | 16 | 28 |
| | 中南勢地域 | 637 | 131 | 45 | 62 | 143 | 199 | 25 | 13 | 19 |
| | 伊勢志摩地域 | 226 | 46 | 19 | 15 | 52 | 71 | 6 | 9 | 8 |
| | 東紀州地域 | 35 | 9 | 2 | 5 | 8 | 9 | 0 | 2 | 0 |
| | 伊賀地域 | 239 | 49 | 11 | 30 | 59 | 73 | 3 | 5 | 9 |
| | 県外、わからない | 68 | 20 | 4 | 6 | 13 | 18 | 4 | 1 | 2 |

(6) 所属企業で実施されているカスタマーハラスメントへの対策のうち、過去3年間で受けた被害への対応として役に立ったと考える対策を教えてください。

[MA] [n=1, 213]

| | | 回答数 _[a] | 割合 _[a/n] |
|--|-----------------------------------|--------------------|---------------------|
| 全 体 | | 1, 505 | |
| 1 | 相談体制の整備（相談窓口の設置等） | 191 | 15. 7% |
| 2 | 被害者への配慮のための取組（被害者のメンタルヘルス不調への対応等） | 91 | 7. 5% |
| 3 | カスタマーハラスメント対応に関するマニュアル等の整備 | 138 | 11. 4% |
| 4 | カスタマーハラスメント対応に関する研修の実施 | 76 | 6. 3% |
| 5 | 顧客等への周知・啓発（啓発ポスター掲示等） | 122 | 10. 1% |
| 6 | その他 | 41 | 3. 4% |
| <ul style="list-style-type: none"> ・ 上司等への交代（13件） ・ 録音、録画（3件） など | | | |
| 7 | 特に役に立ったと考える対策はない | 430 | 35. 4% |
| 8 | 特に対策はなされていない | 416 | 34. 3% |

| | | 回答数 | 相談体制の整備 | 被害者への配慮のための取組 | マニュアル等の整備 | 研修の実施 | 顧客等への周知・啓発 | その他 | 役に立った対策はない | 対策はなされていない |
|-------|--------------|--------|---------|---------------|-----------|-------|------------|-----|------------|------------|
| 全 体 | | 1, 505 | 191 | 91 | 138 | 76 | 122 | 41 | 430 | 416 |
| 性別 | 男性 | 625 | 98 | 40 | 69 | 42 | 56 | 13 | 159 | 148 |
| | 女性 | 875 | 93 | 51 | 69 | 33 | 64 | 28 | 271 | 266 |
| | どちらでもない | 5 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| 年代 | 20歳未満 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 20歳以上 30歳未満 | 189 | 21 | 14 | 24 | 10 | 14 | 0 | 55 | 51 |
| | 30歳以上 40歳未満 | 275 | 31 | 14 | 25 | 19 | 22 | 7 | 94 | 63 |
| | 40歳以上 50歳未満 | 419 | 55 | 26 | 32 | 19 | 27 | 12 | 126 | 122 |
| | 50歳以上 60歳未満 | 433 | 55 | 25 | 35 | 16 | 38 | 17 | 119 | 128 |
| | 60歳以上 | 188 | 29 | 11 | 22 | 12 | 21 | 5 | 36 | 52 |
| 雇用形態 | 正社員 | 769 | 105 | 46 | 74 | 46 | 61 | 18 | 223 | 196 |
| | 正社員以外 | 733 | 86 | 45 | 64 | 30 | 61 | 22 | 206 | 219 |
| | 派遣社員 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | その他 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| 勤務先業種 | 農業・林業・漁業 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 鉱業、採石業、砂利採取業 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 建設業 | 15 | 0 | 2 | 0 | 1 | 3 | 1 | 4 | 4 |
| | 製造業 | 39 | 5 | 2 | 2 | 0 | 3 | 1 | 9 | 17 |

| | | 回答数 | 相談体制の整備 | 被害者への配慮のための取組 | マニュアル等の整備 | 研修の実施 | 顧客等への周知・啓発 | その他 | 役に立った対策はない | 対策はなされていない |
|--------|-----------------|-------|---------|---------------|-----------|-------|------------|-----|------------|------------|
| 全体 | | 1,505 | 191 | 91 | 138 | 76 | 122 | 41 | 430 | 416 |
| 勤務先業種 | 電気・ガス・熱供給・水道業 | 77 | 15 | 2 | 9 | 7 | 8 | 1 | 16 | 19 |
| | 情報通信業 | 36 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 2 | 7 | 12 |
| | 運輸業、郵便業 | 63 | 9 | 5 | 6 | 2 | 7 | 4 | 15 | 15 |
| | 卸売業、小売業 | 1,012 | 121 | 62 | 101 | 48 | 82 | 26 | 306 | 266 |
| | 金融業、保険業 | 29 | 5 | 2 | 4 | 2 | 0 | 0 | 11 | 5 |
| | 不動産業、物品賃貸業 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 学術研究、専門・技術サービス業 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| | 宿泊業、飲食サービス業 | 12 | 2 | 2 | 1 | 2 | 0 | 0 | 3 | 2 |
| | 生活関連サービス業、娯楽業 | 29 | 5 | 0 | 1 | 0 | 2 | 2 | 9 | 10 |
| | 教育、学習支援業 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 医療、福祉 | 92 | 11 | 8 | 5 | 3 | 3 | 2 | 34 | 26 |
| | 複合サービス事業 | 20 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 0 | 1 | 8 |
| | その他サービス業 | 24 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 0 | 5 | 12 |
| | その他 | 55 | 10 | 1 | 3 | 3 | 8 | 2 | 10 | 18 |
| 従業員規模 | 30人未満 | 353 | 41 | 25 | 34 | 17 | 31 | 11 | 118 | 76 |
| | 30人以上100人未満 | 234 | 30 | 14 | 19 | 11 | 11 | 1 | 69 | 79 |
| | 100人以上300人未満 | 283 | 31 | 19 | 22 | 10 | 29 | 9 | 64 | 99 |
| | 300人以上1,000人未満 | 169 | 19 | 11 | 14 | 12 | 12 | 5 | 45 | 51 |
| | 1,000人以上 | 466 | 70 | 22 | 49 | 26 | 39 | 15 | 134 | 111 |
| 勤務先所在地 | 北勢地域 | 623 | 71 | 34 | 52 | 26 | 45 | 16 | 189 | 190 |
| | 中南勢地域 | 465 | 63 | 33 | 49 | 25 | 43 | 13 | 115 | 124 |
| | 伊勢志摩地域 | 168 | 23 | 10 | 16 | 10 | 13 | 4 | 43 | 49 |
| | 東紀州地域 | 22 | 2 | 0 | 1 | 1 | 1 | 2 | 8 | 7 |
| | 伊賀地域 | 166 | 26 | 11 | 11 | 7 | 15 | 4 | 53 | 39 |
| | 県外、わからない | 61 | 6 | 3 | 9 | 7 | 5 | 2 | 22 | 7 |

3 カスタマーハラスメント防止に向けた行政の役割について

(1) カスタマーハラスメント防止対策として効果的と考えられる行政の取組を教えてください。[MA][n=3,779]

| | | 回答数[a] | 割合[a/n] |
|-----|-----------------------------------|--------|---------|
| 全 体 | | 9,157 | |
| 1 | カスタマーハラスメントに関する情報発信 | 1,777 | 47.0% |
| 2 | マニュアルやガイドラインの整備 | 1,297 | 34.3% |
| 3 | 防止対策に資する研修、セミナー等の開催 | 628 | 16.6% |
| 4 | 防止対策を講じるための費用助成 | 414 | 11.0% |
| 5 | カスタマーハラスメントに関する相談窓口の整備、専門家の派遣 | 1,034 | 27.4% |
| 6 | 法令等の整備 | 1,661 | 44.0% |
| 7 | カスタマーハラスメントに関するポスターや防止ステッカーの作成・配布 | 1,036 | 27.4% |
| 8 | 顧客等への啓発 | 1,241 | 32.8% |
| 9 | その他 | 69 | 1.8% |

- ・ 罰則制定、厳罰化 (11 件)
- ・ 道徳や人権、倫理に関する教育 (4 件)
- ・ 警察の機能、体制強化 (3 件) など

| | | 回答数 | 情報発信 | マニュアル等の整備 | 研修、セミナー等の開催 | 費用助成 | 相談窓口の整備等 | 法令等の整備 | ポスター等の作成・配布 | 顧客等への啓発 | その他 |
|------|---------------|-------|-------|-----------|-------------|------|----------|--------|-------------|---------|-----|
| 全 体 | | 9,157 | 1,777 | 1,297 | 628 | 414 | 1,034 | 1,661 | 1,036 | 1,241 | 69 |
| 性別 | 男性 | 4,282 | 843 | 602 | 308 | 235 | 439 | 913 | 376 | 530 | 36 |
| | 女性 | 4,842 | 931 | 690 | 316 | 177 | 592 | 740 | 657 | 707 | 32 |
| | どちらでもない | 33 | 3 | 5 | 4 | 2 | 3 | 8 | 3 | 4 | 1 |
| 年代 | 20 歳未満 | 104 | 24 | 15 | 12 | 10 | 15 | 13 | 8 | 7 | 0 |
| | 20 歳以上 30 歳未満 | 1,257 | 244 | 182 | 85 | 79 | 129 | 229 | 128 | 177 | 4 |
| | 30 歳以上 40 歳未満 | 1,677 | 320 | 232 | 108 | 93 | 172 | 327 | 175 | 236 | 14 |
| | 40 歳以上 50 歳未満 | 2,360 | 445 | 338 | 164 | 113 | 251 | 441 | 269 | 323 | 16 |
| | 50 歳以上 60 歳未満 | 2,634 | 513 | 371 | 179 | 85 | 316 | 480 | 312 | 350 | 28 |
| | 60 歳以上 | 1,125 | 231 | 159 | 80 | 34 | 151 | 171 | 144 | 148 | 7 |
| 雇用形態 | 正社員 | 5,161 | 1,003 | 724 | 386 | 272 | 555 | 1,053 | 485 | 646 | 37 |
| | 正社員以外 | 3,959 | 767 | 568 | 237 | 140 | 475 | 603 | 548 | 589 | 32 |
| | 派遣社員 | 8 | 3 | 2 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| | その他 | 29 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 5 | 0 |

| | | 回答数 | 情報発信 | マニュアル等の整備 | 研修、セミナー等の開催 | 費用助成 | 相談窓口の整備等 | 法令等の整備 | ポスター等の作成・配布 | 顧客等への啓発 | その他 |
|----------|-----------------|-------|-------|-----------|-------------|------|----------|--------|-------------|---------|-----|
| 全体 | | 9,157 | 1,777 | 1,297 | 628 | 414 | 1,034 | 1,661 | 1,036 | 1,241 | 69 |
| 勤務先業種 | 農業・林業・漁業 | 6 | 2 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| | 鉱業、採石業、砂利採取業 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 建設業 | 127 | 29 | 20 | 12 | 7 | 10 | 26 | 6 | 16 | 1 |
| | 製造業 | 1,945 | 372 | 284 | 164 | 109 | 247 | 410 | 142 | 201 | 16 |
| | 電気・ガス・熱供給・水道業 | 490 | 107 | 69 | 35 | 30 | 48 | 102 | 37 | 58 | 4 |
| | 情報通信業 | 425 | 86 | 58 | 40 | 16 | 49 | 90 | 31 | 48 | 7 |
| | 運輸業、郵便業 | 250 | 46 | 36 | 14 | 15 | 26 | 54 | 24 | 35 | 0 |
| | 卸売業、小売業 | 4,526 | 842 | 644 | 265 | 177 | 492 | 756 | 624 | 695 | 31 |
| | 金融業、保険業 | 206 | 41 | 24 | 20 | 13 | 25 | 34 | 23 | 26 | 0 |
| | 不動産業、物品賃貸業 | 8 | 1 | 2 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 | 1 | 0 |
| | 学術研究、専門・技術サービス業 | 21 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 0 |
| | 宿泊業、飲食サービス業 | 87 | 15 | 15 | 6 | 4 | 9 | 13 | 11 | 14 | 0 |
| | 生活関連サービス業、娯楽業 | 138 | 28 | 20 | 9 | 5 | 16 | 23 | 15 | 21 | 1 |
| | 教育、学習支援業 | 5 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| | 医療、福祉 | 431 | 88 | 53 | 26 | 20 | 50 | 70 | 58 | 62 | 4 |
| | 複合サービス事業 | 105 | 22 | 10 | 12 | 5 | 10 | 17 | 14 | 14 | 1 |
| その他サービス業 | 79 | 20 | 11 | 5 | 2 | 8 | 15 | 7 | 11 | 0 | |
| その他 | 308 | 76 | 46 | 14 | 8 | 39 | 47 | 38 | 36 | 4 | |
| 従業員規模 | 30人未満 | 1,559 | 310 | 224 | 92 | 63 | 169 | 260 | 196 | 233 | 12 |
| | 30人以上100人未満 | 1,247 | 243 | 174 | 85 | 46 | 132 | 217 | 158 | 176 | 16 |
| | 100人以上300人未満 | 1,672 | 304 | 239 | 97 | 70 | 203 | 297 | 208 | 246 | 8 |
| | 300人以上1,000人未満 | 1,541 | 295 | 213 | 134 | 85 | 174 | 286 | 149 | 192 | 13 |
| | 1,000人以上 | 3,138 | 625 | 447 | 220 | 150 | 356 | 601 | 325 | 394 | 20 |
| 勤務先所在地 | 北勢地域 | 4,453 | 851 | 636 | 294 | 204 | 497 | 835 | 499 | 597 | 40 |
| | 中南勢地域 | 2,598 | 517 | 368 | 204 | 119 | 288 | 466 | 292 | 332 | 12 |
| | 伊勢志摩地域 | 841 | 179 | 110 | 56 | 40 | 97 | 150 | 95 | 107 | 7 |
| | 東紀州地域 | 100 | 22 | 13 | 3 | 3 | 12 | 18 | 10 | 18 | 1 |
| | 伊賀地域 | 861 | 154 | 126 | 48 | 31 | 98 | 143 | 106 | 148 | 7 |
| | 県外、わからない | 304 | 54 | 44 | 23 | 17 | 42 | 49 | 34 | 39 | 2 |
| 被害状況 | 受けたことがある | 3,327 | 567 | 431 | 168 | 146 | 278 | 655 | 459 | 591 | 32 |
| | 受けたことはない | 4,556 | 956 | 691 | 373 | 221 | 603 | 786 | 424 | 471 | 31 |
| | わからない、覚えていない | 1,274 | 254 | 175 | 87 | 47 | 153 | 220 | 153 | 179 | 6 |

5 調査票

5. 1 企業調査 調査票

三重県 カスタマーハラスメント実態等調査（企業） 調査票

○調査の目的

近年、顧客や取引先からの暴力や悪質なクレーム等の著しい迷惑行為（以下「カスタマーハラスメント」といいます。）による被害が社会において問題化しており、労働者の心身の不調や通常業務への支障を招き、労働者の就業環境が害されるなど重大な影響が生じています。

三重県としては、県内におけるカスタマーハラスメント発生に関する実態を把握し、カスタマーハラスメント防止対策に資する取組を検討することを目的として、「三重県カスタマーハラスメント実態等調査」を実施します。

○本調査におけるカスタマーハラスメントの考え方

厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」7ページに記載されている、「顧客や取引先などからのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの」を本調査におけるカスタマーハラスメント行為として整理しています。

具体的なカスタマーハラスメント行為の例については、設問2（3）に列挙している行為を想定しています。

●企業名を記入してください。

●調査票に記載されている企業 ID を記入してください。

※企業 ID は、半角英字(大文字)1桁+半角数字4桁（例：「X0001」）となります。

1 企業情報について

(1) 主たる業種を教えてください。 【1つ選択してください】

- 1 農業・林業・漁業
- 2 鉱業、採石業、砂利採取業
- 3 建設業
- 4 製造業
- 5 電気・ガス・熱供給・水道業
- 6 情報通信業
- 7 運輸業、郵便業
- 8 卸売業、小売業
- 9 金融業、保険業
- 10 不動産業、物品賃貸業
- 11 学術研究、専門・技術サービス業
- 12 宿泊業、飲食サービス業
- 13 生活関連サービス業（洗濯・理容・美容・浴場業など）、娯楽業
- 14 教育、学習支援業
- 15 医療、福祉
- 16 複合サービス事業（郵便局、協同組合）
- 17 その他サービス業（廃棄物処理業、自動車整備業、職業紹介・労働者派遣業等）
- 18 その他

(2) 従業員規模を教えてください。 【1つ選択してください】

※従業員には、正規の社員・職員及びパート・アルバイト、契約社員、嘱託社員、派遣社員を含みます。

※正確な従業員数がわからなければ、概ねの従業員規模をご回答ください。

- 1 30人未満
- 2 30人以上100人未満
- 3 100人以上300人未満
- 4 300人以上1,000人未満
- 5 1,000人以上

2 カスタマーハラスメントに関する状況について（基準日：令和6年5月1日）

(1) 過去3年間にカスタマーハラスメントは発生しましたか。

【1つ選択してください】

- | |
|-----------------|
| 1 発生している |
| 2 発生していない |
| 3 わからない、把握していない |
| 4 その他 () |

——— 2 (1) で「発生している」と回答した方のみ ———

(2) 過去3年間に発生したカスタマーハラスメント行為の行為者を教えてください。

【複数回答可能です】

- | |
|-------------------|
| 1 顧客等（患者やその家族を含む） |
| 2 取引先等の他社の従業員・役員 |
| 3 その他 () |

(3) 過去3年間に発生したカスタマーハラスメント行為を教えてください。

【複数回答可能です】

- | |
|------------------------------------|
| 1 身体的な攻撃（暴行、傷害） |
| 2 対面又は電話での精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言） |
| 3 SNS等での精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言） |
| 4 威圧的な言動 |
| 5 著しく不当な要求（金品の要求、土下座の強要等） |
| 6 同じ内容を繰り返す等の過度なクレーム |
| 7 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁） |
| 8 性的な言動 |
| 9 その他 () |

(4) 過去3年間に発生したカスタマーハラスメント行為による従業員への影響を教えてください。

【複数回答可能です】

- | |
|------------------------------------|
| 1 メンタルヘルス不調等による通院等が必要となった（休業を伴わない） |
| 2 メンタルヘルス不調等による休業が発生した |
| 3 メンタルヘルス不調等による離職が発生した |
| 4 行為を受けた従業員の配置転換を行った |
| 5 その他 () |
| 6 特に影響は生じていない、把握していない |

4 カスタマーハラスメント防止に向けた行政の役割について

(1) カスタマーハラスメント防止対策として効果的と考えられる行政の取組を教えてください。 【複数回答です】

- 1 カスタマーハラスメントに関する情報発信
- 2 マニュアルやガイドラインの整備
- 3 防止対策に資する研修、セミナー等の開催
- 4 防止対策を講じるための費用助成
- 5 カスタマーハラスメントに関する相談窓口の整備、専門家の派遣
- 6 法令等の整備
- 7 カスタマーハラスメントに関するポスターや防止ステッカーの配布
- 8 顧客等への啓発
- 9 その他 ()

5. 2 労働者調査 調査票

三重県 カスタマーハラスメント実態等調査（労働者）

○調査の目的

近年、顧客や取引先からの暴力や悪質なクレーム等の著しい迷惑行為（以下「カスタマーハラスメント」といいます。）による被害が社会において問題化しており、労働者の心身の不調や通常業務への支障を招き、労働者の就業環境が害されるなど重大な影響が生じています。

三重県としては、県内におけるカスタマーハラスメント発生に関する実態を把握し、カスタマーハラスメント防止対策に資する取組を検討することを目的として、「三重県カスタマーハラスメント実態等調査」を実施します。

○本調査におけるカスタマーハラスメントの考え方

厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」7ページに記載されている、「顧客や取引先などからのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの」を本調査におけるカスタマーハラスメント行為として整理しています。

1 回答者の属性について

(1) 性別を教えてください。 【1つ選択してください】

- | |
|-----------|
| 1 男性 |
| 2 女性 |
| 3 どちらでもない |

(2) 年代を教えてください。 【1つ選択してください】

- | |
|---------------|
| 1 20歳未満 |
| 2 20歳以上 30歳未満 |
| 3 30歳以上 40歳未満 |
| 4 40歳以上 50歳未満 |
| 5 50歳以上 60歳未満 |
| 6 60歳以上 |

(6) 勤務先の所在地を教えてください。 【1つ選択してください】

- 1 北勢地域 (桑名市、いなべ市、四日市市、鈴鹿市、亀山市、木曾岬町、東員町、菰野町、朝日町、川越町)
- 2 中南勢地域 (津市、松阪市、多気町、明和町、大台町)
- 3 伊勢志摩地域 (伊勢市、鳥羽市、志摩市、玉城町、度会町、大紀町、南伊勢町)
- 4 東紀州地域 (尾鷲市、熊野市、紀北町、御浜町、紀宝町)
- 5 伊賀地域 (伊賀市、名張市)
- 6 県外、わからない

(4-2) 過去3年間に受けたカスタマーハラスメント行為の具体的な内容を教えてください。
【自由記述（任意）です】【500文字以内】

※過去3年間に受けた暴行、脅迫や不当な要求などの具体的なカスタマーハラスメントの内容を回答してください。

| |
|--|
| |
|--|

(5) 過去3年間のカスタマーハラスメント発生の要因を教えてください。

【複数回答可能です】

- | |
|--|
| <ol style="list-style-type: none">1 接客やサービスの提供のミス2 システムの不備3 商品の欠陥4 顧客の勘違い5 顧客の不満のはげ口・嫌がらせ6 その他 ()7 わからない、覚えていない8 特に要因はない |
|--|

(6) 所属企業で実施されているカスタマーハラスメントへの対策のうち、過去3年間で受けた被害への対応として役に立ったと考える対策を教えてください。

【複数回答可能です】

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">1 相談体制の整備（相談窓口の設置等）2 被害者への配慮のための取組（被害者のメンタルヘルス不調へのケア等）3 カスタマーハラスメント対応に関するマニュアル等の整備4 カスタマーハラスメント対応に関する研修の実施5 顧客等への周知・啓発（啓発ポスター掲示等）6 その他 ()7 特に役に立ったと考える対策はない8 特に対策はなされていない |
|---|

3 カスタマーハラスメント防止に向けた行政の役割について

(1) カスタマーハラスメント防止対策として効果的と考えられる行政の取組を教えてください。 【複数回答です】

- 1 カスタマーハラスメントに関する情報発信
- 2 マニュアルやガイドラインの整備
- 3 防止対策に資する研修、セミナー等の開催
- 4 防止対策を講じるための費用助成
- 5 カスタマーハラスメントに関する相談窓口の整備、専門家の派遣
- 6 法令等の整備
- 7 カスタマーハラスメントに関するポスターや防止ステッカーの配布
- 8 顧客等への啓発
- 9 その他 ()

令和 6 年度

三重県カスタマーハラスメント実態等調査 報告書（概要版）

令和 6 年 1 0 月
三重県雇用経済部

三重県カスタマーハラスメント実態等調査の概要

【調査目的】

近年、顧客や取引先からの暴力や悪質なクレーム等の著しい迷惑行為（以下「カスタマーハラスメント」という。）による被害が問題化しており、労働者の就業環境が害され、企業活動にも影響が生じています。こうした状況のなか、県内におけるカスタマーハラスメントの発生状況やカスタマーハラスメント防止対策の実施状況等を把握し、カスタマーハラスメント防止対策に資する取組の検討に活用することを目的として、「三重県カスタマーハラスメント実態等調査」を実施しました。

【企業調査の概要】

調査手法 WEBアンケート調査
調査期間 5/31(金)から6/30(日)まで
調査対象 県内企業 2,000社
有効回答数 852社 (有効回答率:42.6%)

【労働者調査の概要】

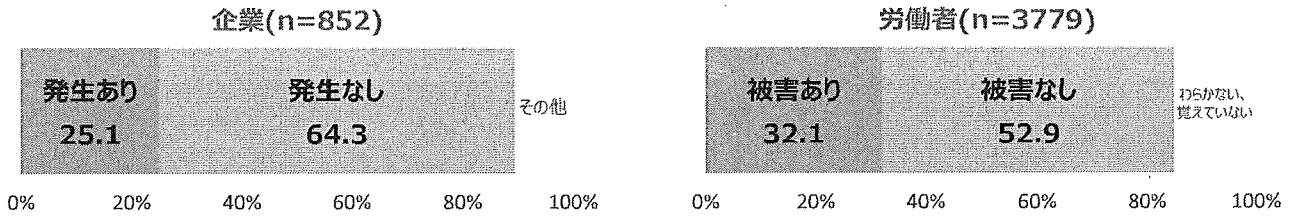
調査手法 WEBアンケート調査
(連合三重構成組織を通じた調査)
調査期間 5/29(水)から5/12(金)まで
調査対象 県内労働者
有効回答数 3,779名
調査協力 三重労使雇用支援機構

【調査内容】

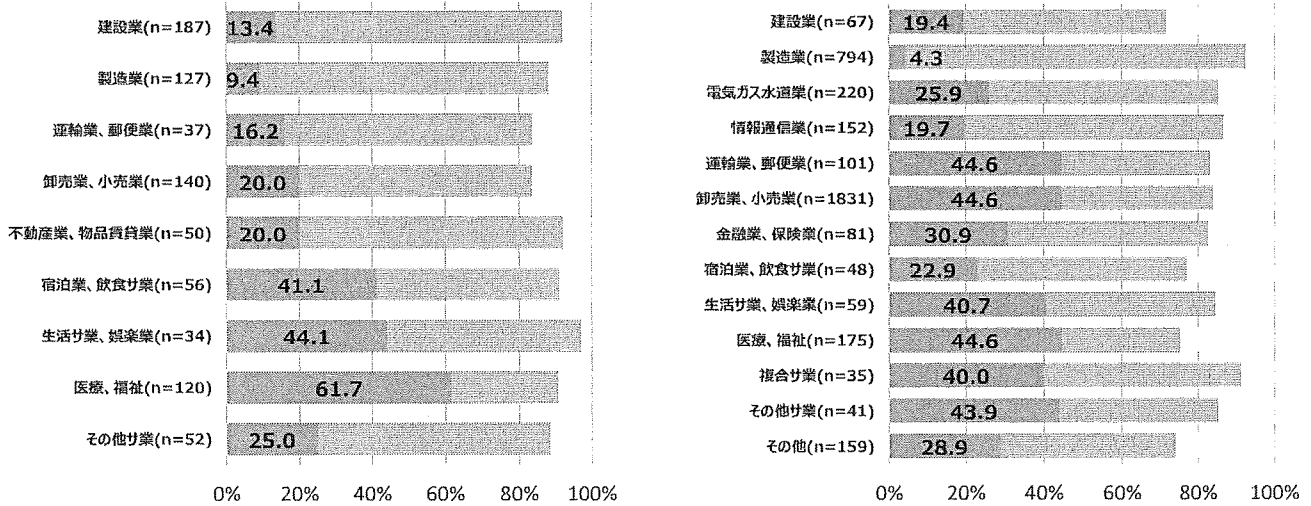
| | 企業調査 | 労働者調査 |
|--------|---------------------------------|---------------------------------|
| カスハラ実態 | 過去3年間のカスハラ発生状況 | 過去3年間のカスハラ被害状況 |
| | カスハラの行為者 | カスハラの行為者 |
| | 発生したカスハラ行為 | 被害を受けたカスハラ行為 |
| | カスハラによる従業員への影響 | カスハラ発生の要因 |
| 対策状況 | カスハラ対策の実施有無 | 勤務先のカスハラ対策実施有無・内容 |
| | 講じているカスハラ対策内容 | 被害発生時に役に立ったカスハラ対策 |
| | カスハラ対策を講じていない理由 | |
| | カスハラ防止対策として効果的な施策 (行政に求める役割) | カスハラ防止対策として効果的な取組 (行政に求める役割) |

過去3年間のカスタマーハラスメント発生状況について

①発生状況（全企業/全労働者）



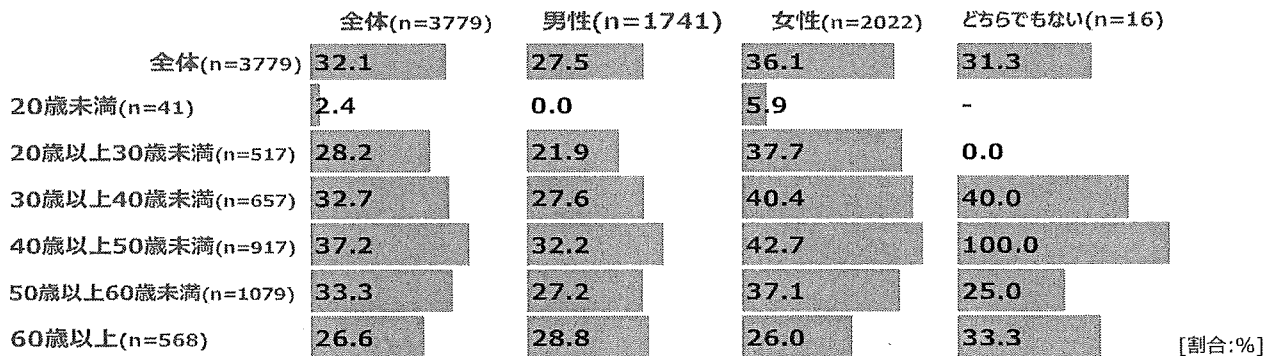
②発生状況（業種別）【n≥30の業種のみ】



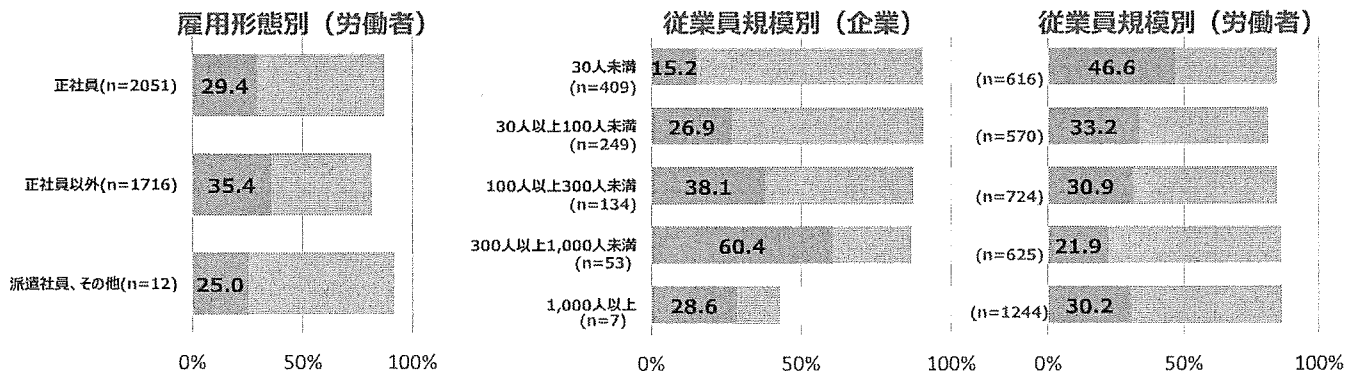
※調査時点:令和6年5月1日現在 ※飲食サービス業:飲食サービス業、生活サービス業:生活関連サービス業、複合サービス業:複合サービス業、その他サービス業:その他サービス業

過去3年間のカスタマーハラスメント発生状況について

③発生状況（性別×年代別）



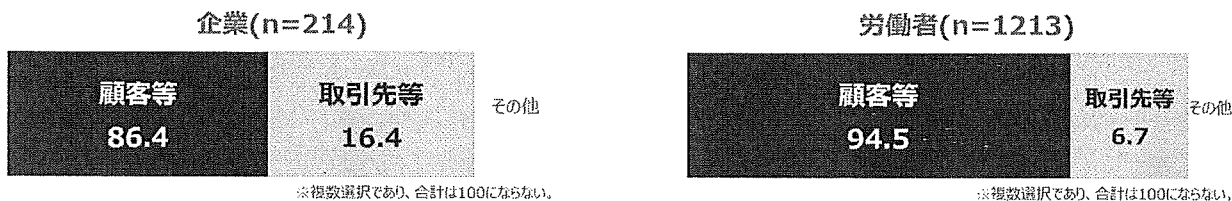
④発生状況（雇用形態別/従業員規模別）



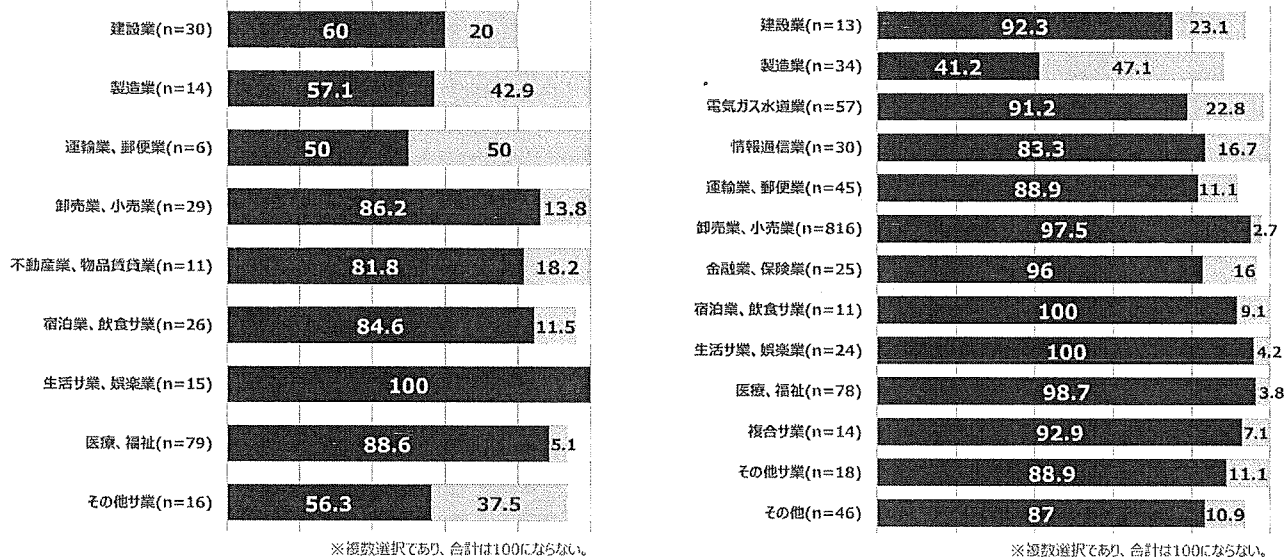
※調査時点:令和6年5月1日現在 ※③は「被害あり」に回答した労働者の属性ごとの割合を示す。なお、③表中「-」は分母=0、「0.0」は分母≥1かつ分子=0を表す。

カスタマーハラスメントの行為者について

①行為者（全企業/全労働者）



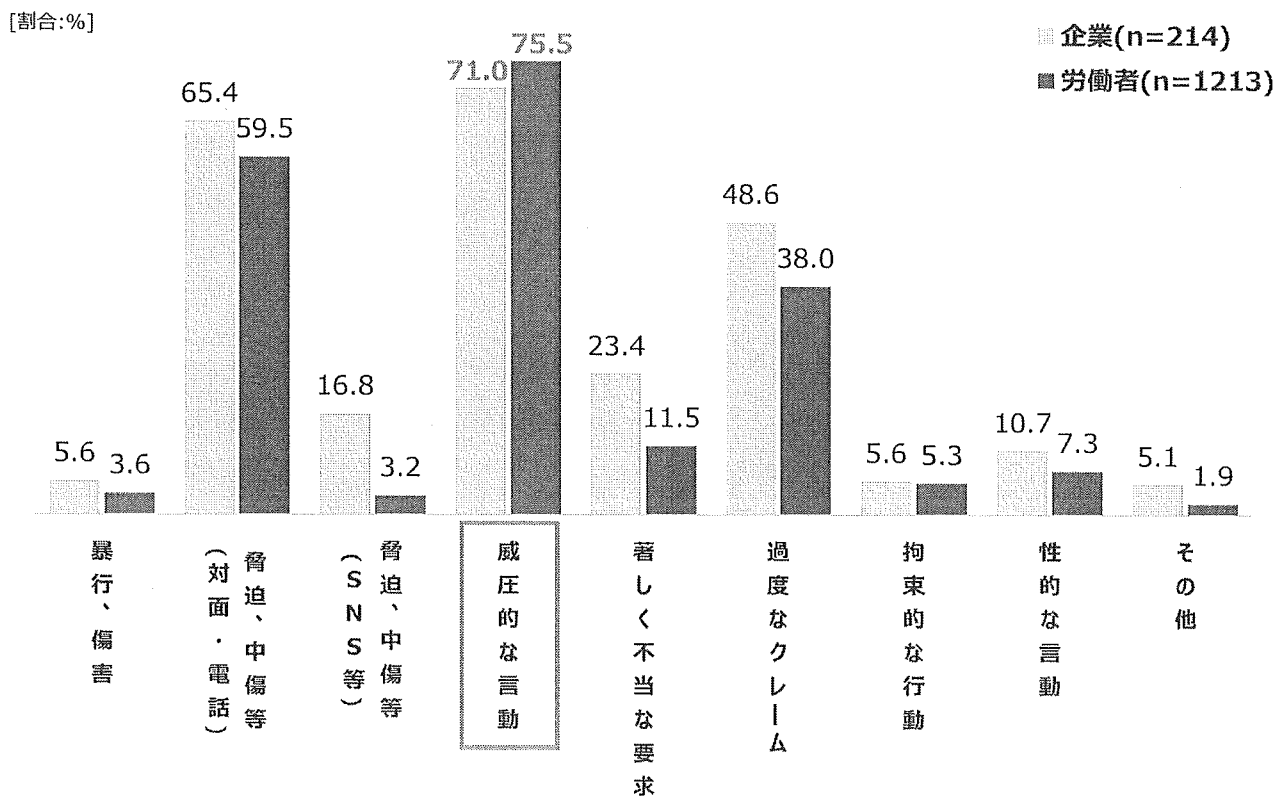
②行為者（業種別）【回答数30以上の業種のみ】



※顧客等：顧客、患者、その家族 取引先等：他社の従業員・役員 ※飲食サービス業：飲食サービス業、生活サービス業：生活関連サービス業、複合サービス業：複合サービス業、その他サービス業：その他サービス業

発生したカスタマーハラスメント行為について

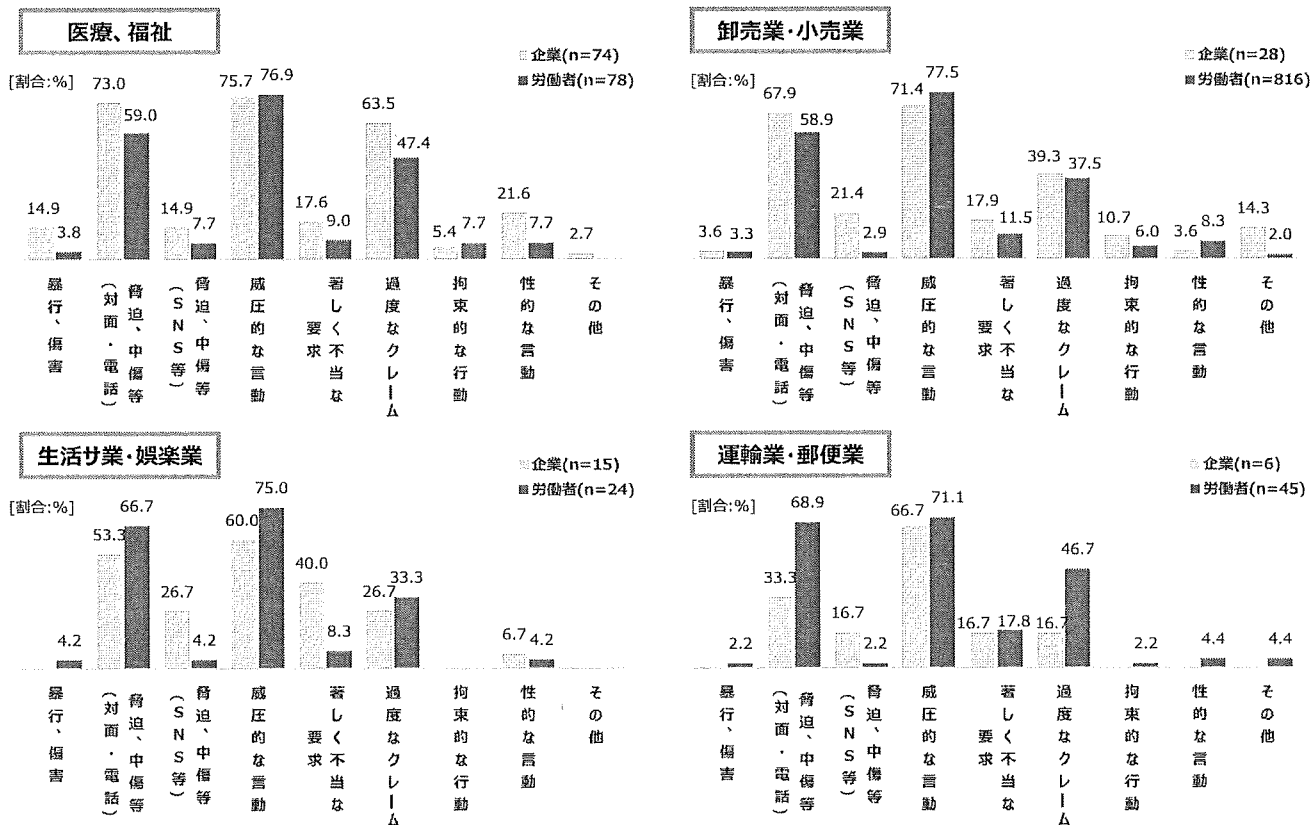
①発生行為（発生企業/被害労働者）



※過去3年間にカスタマーハラスメントが発生している/カスタマーハラスメントを受けたことがあると回答した企業/労働者を対象とした複数選択。

発生したカスタマーハラスメント行為について

②発生行為（主な業種）【企業調査「発生あり」上位2業種、労働者調査「被害あり」上位3業種】



※過去3年間にカスタマーハラスメントが発生している/カスタマーハラスメントを受けたことがあると回答した企業/労働者を対象とした複数選択。 ※生活サービス業:生活関連サービス業

発生したカスタマーハラスメント行為について

③発生行為（被害労働者・性別）

| | 暴行、傷害 | 脅迫、中傷等 (対面・電話) | 脅迫、中傷等 (SNS等) | 威圧的な言動 | 著しく不当な要求 | 過度なクレーム | 拘束的な行動 | 性的な言動 |
|--------------|-------|----------------|---------------|--------|----------|---------|--------|-------|
| 全体(n=1213) | 3.6 | 59.5 | 3.2 | 75.5 | 11.5 | 38.0 | 5.3 | 7.3 |
| 男性(n=479) | 4.6 | 64.1 | 3.8 | 75.8 | 19.0 | 41.1 | 7.7 | 2.3 |
| 女性(n=729) | 3.0 | 56.5 | 2.9 | 75.6 | 6.7 | 36.1 | 3.7 | 10.7 |
| どちらでもない(n=5) | 0.0 | 60.0 | 0.0 | 40.0 | 0.0 | 20.0 | 0.0 | 0.0 |

[割合:%]

④発生行為（被害労働者・年代別）

| | 暴行、傷害 | 脅迫、中傷等 (対面・電話) | 脅迫、中傷等 (SNS等) | 威圧的な言動 | 著しく不当な要求 | 過度なクレーム | 拘束的な行動 | 性的な言動 |
|-------------------|-------|----------------|---------------|--------|----------|---------|--------|-------|
| 全体(n=1213) | 3.6 | 59.5 | 3.2 | 75.5 | 11.5 | 38.0 | 5.3 | 7.3 |
| 20歳未満(n=1) | 0.0 | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| 20歳以上30歳未満(n=146) | 2.7 | 59.6 | 4.8 | 76.0 | 13.0 | 38.4 | 4.8 | 12.3 |
| 30歳以上40歳未満(n=215) | 3.7 | 64.2 | 1.9 | 78.6 | 18.1 | 47.9 | 9.8 | 14.4 |
| 40歳以上50歳未満(n=341) | 5.0 | 61.3 | 4.4 | 81.2 | 13.5 | 38.7 | 6.2 | 6.5 |
| 50歳以上60歳未満(n=359) | 3.1 | 56.8 | 2.8 | 73.3 | 8.4 | 35.7 | 4.2 | 4.2 |
| 60歳以上(n=151) | 2.6 | 55.0 | 2.0 | 63.6 | 4.0 | 27.8 | 0.0 | 2.0 |

[割合:%]

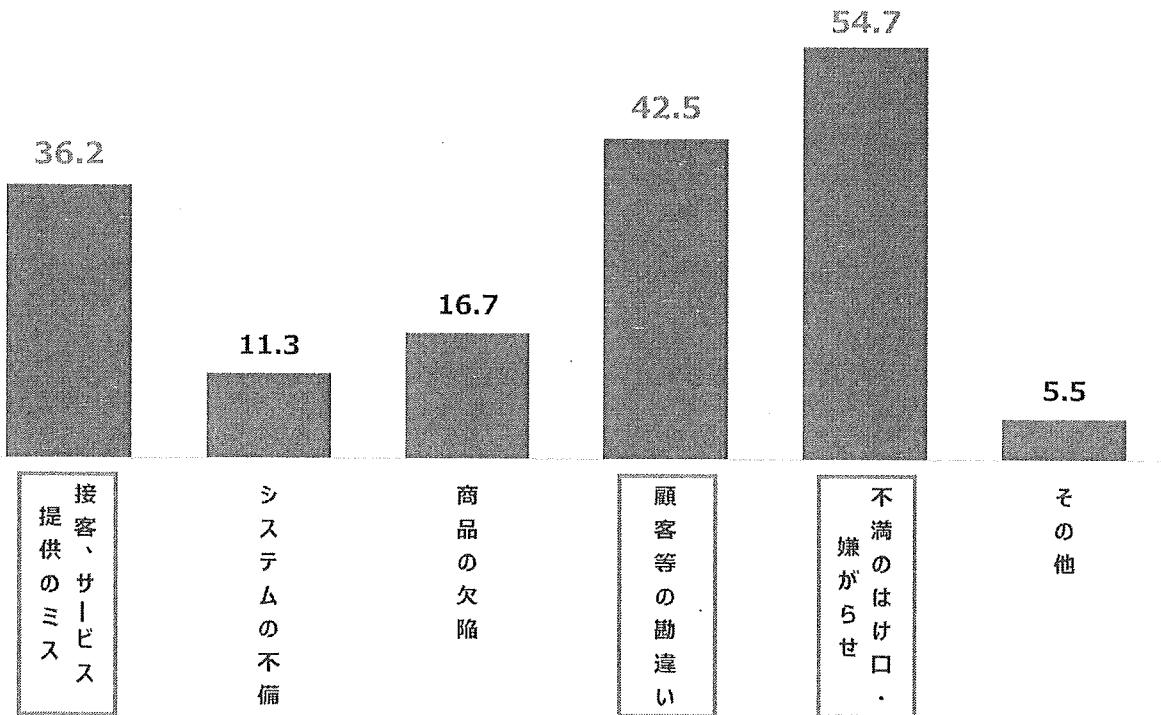
※過去3年間にカスタマーハラスメントを受けたことがあると回答した労働者を対象とした複数選択。

カスタマーハラスメント発生の要因について

①発生要因（被害労働者）

[割合:%]

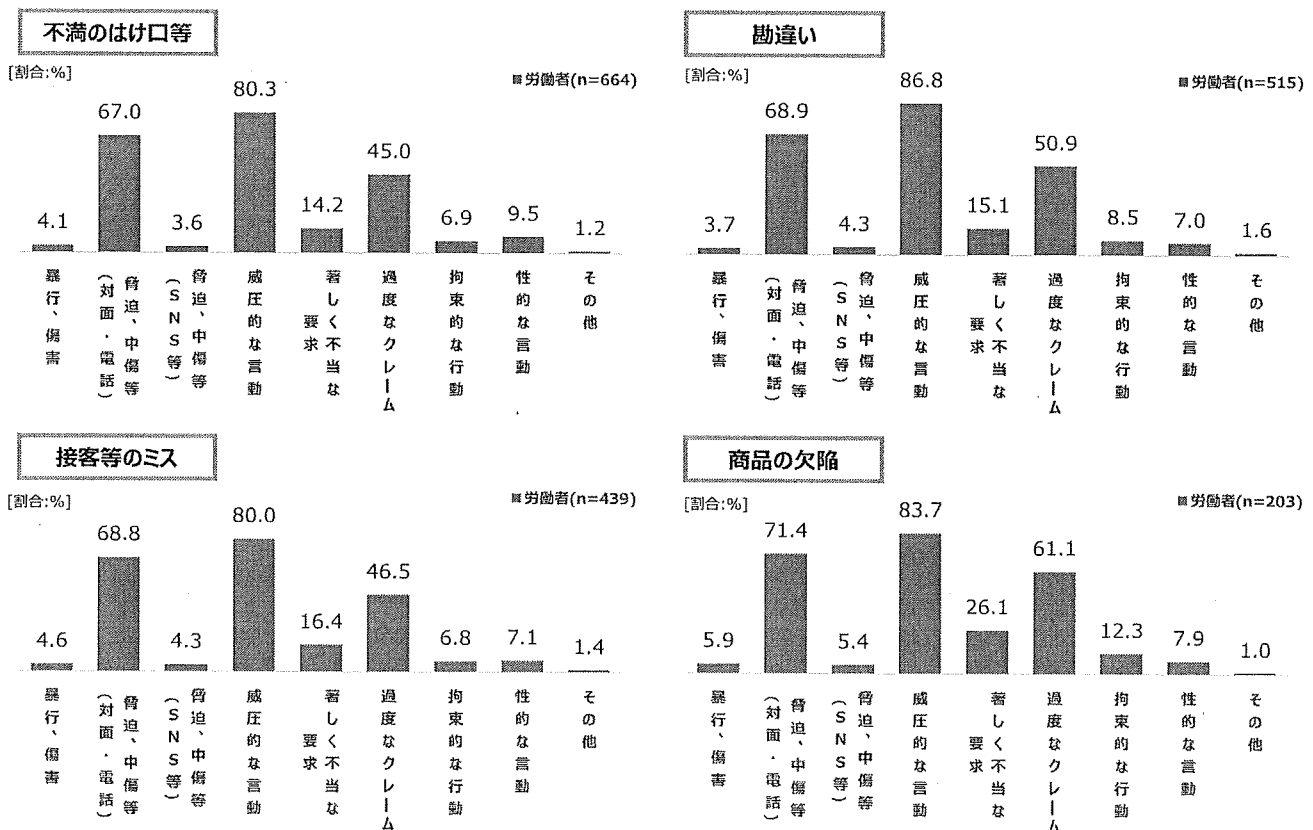
■労働者(n=1213)



※過去3年間にカスタマーハラスメントを受けたことがあると回答した労働者を対象とした複数選択。

カスタマーハラスメント発生の要因について

②発生要因・発生行為（被害労働者）



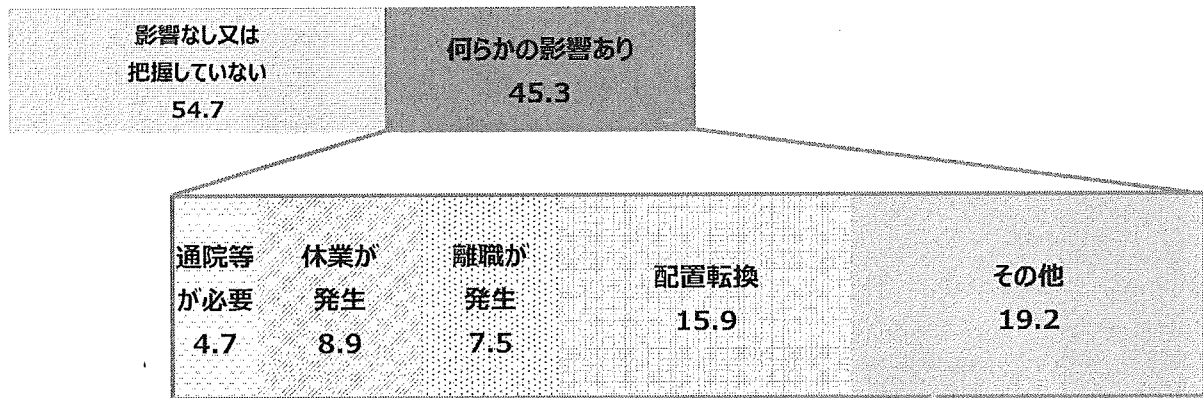
※過去3年間にカスタマーハラスメントを受けたことがあると回答した労働者を対象とした複数選択。 ※発生要因と発生行為はいずれも複数選択であるため、要因と行為が必ず一致するものではない。

カスタマーハラスメントによる従業員への影響について

①従業員への影響（発生あり企業）

[割合:%]

企業(n=214)



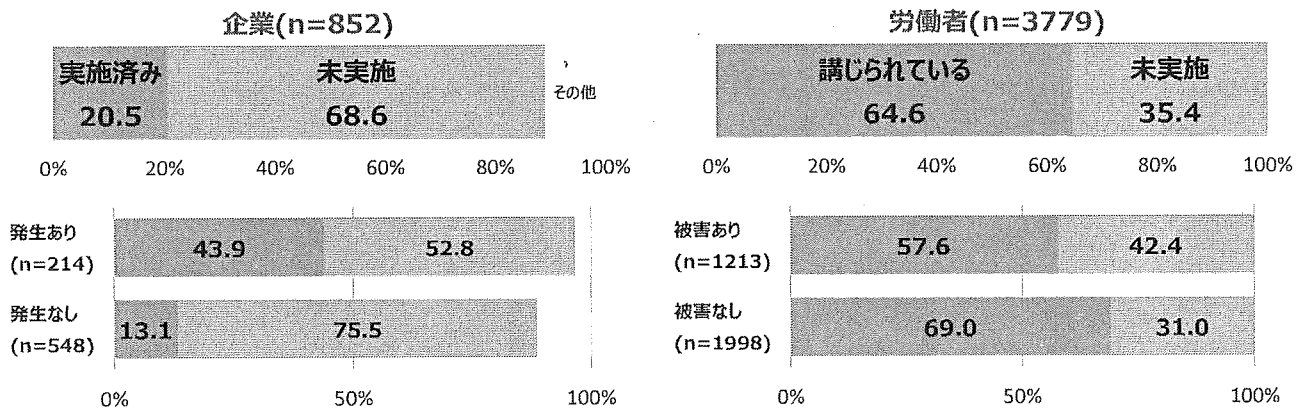
○「その他」の例

- ・再度の来店に対する強い不安や他の顧客への訪問等への恐怖心を抱えている（卸売業・小売業、建設業）
- ・モチベーションの低下が見られる（不動産業・物品賃貸業、医療・福祉、卸売業・小売業）
- ・日常業務の停滞、業務効率の低下が見られる（医療・福祉、不動産業・物品賃貸業、製造業）
- ・周りの職員が不安や恐怖心を抱えている（建設業、医療・福祉）
- ・通院等にまでは至らないメンタルヘルス不調が発生している（医療・福祉、建設業、卸売業・小売業）

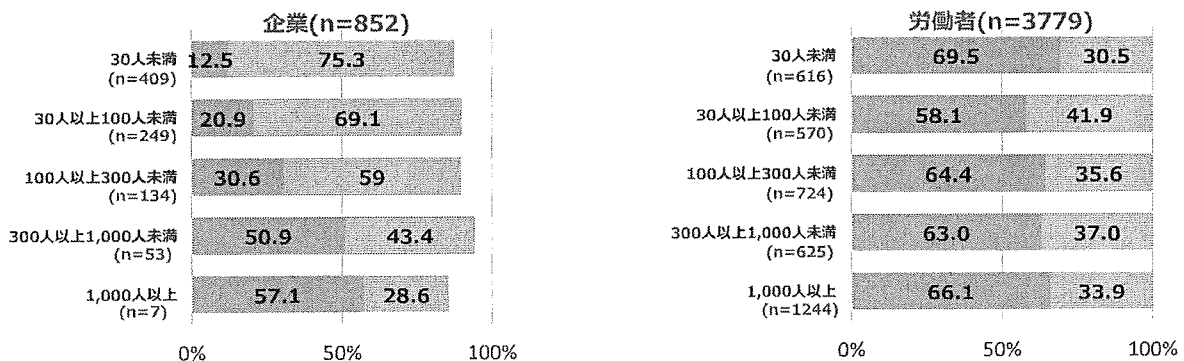
※過去3年間にカスタマーハラスメントが発生していると回答した企業を対象とした複数選択。 ※複数選択のため、「何らかの影響あり」と各選択肢の割合の合計は一致しない。
 ※「その他」の例については、一部表現を修正して掲載。

カスタマーハラスメント対策の実施状況について

①対策状況（全企業/全労働者）



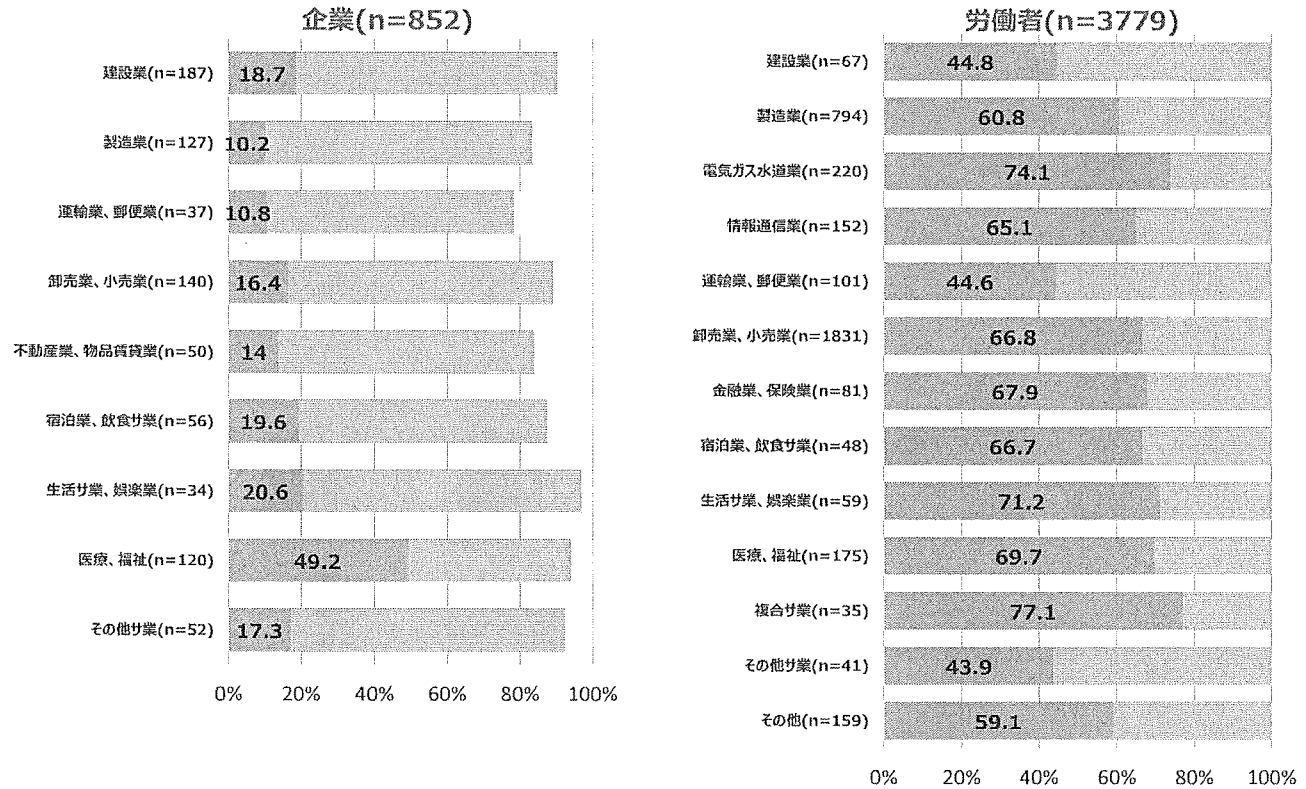
②対策状況（企業規模別）



※調査時点:令和6年5月1日現在 ※企業調査の「未実施」は、「検討しているが講じていない」及び「講じていない」の回答を合計した割合。 ※労働者調査の「講じられている」は、「実施されている対策」としていずれかの対策を選択した者を集計。

カスタマーハラスメント対策の実施状況について

③対策状況（業種別）

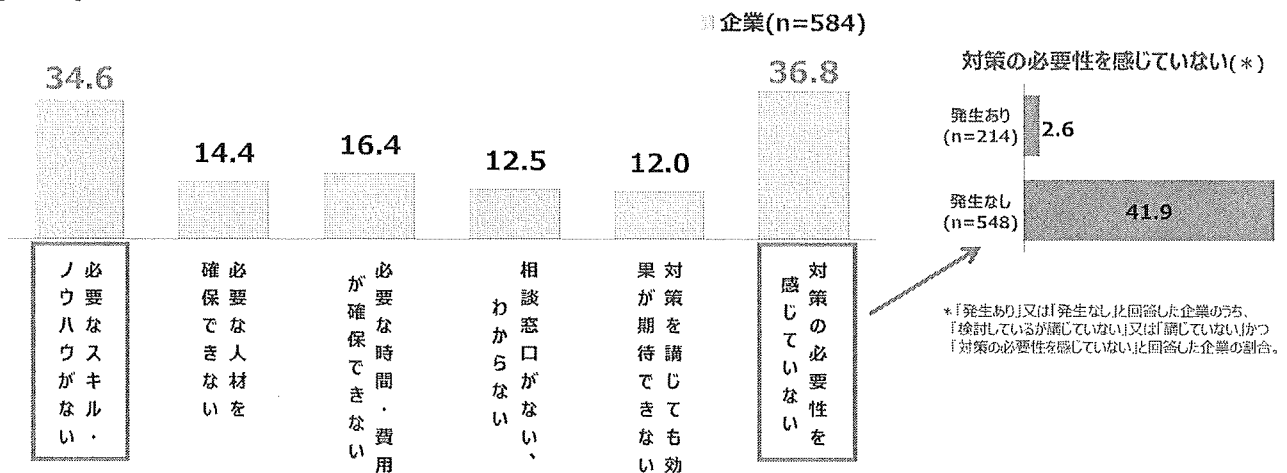


※調査時点:令和6年5月1日現在 ※飲食サービス業、生活サービス業:生活関連サービス業、複合サービス業:複合サービス業、その他サービス業:その他サービス業

カスタマーハラスメント対策の実施状況について

④対策未実施理由（未実施企業）

[割合:%]



⑤対策未実施理由（企業規模別）

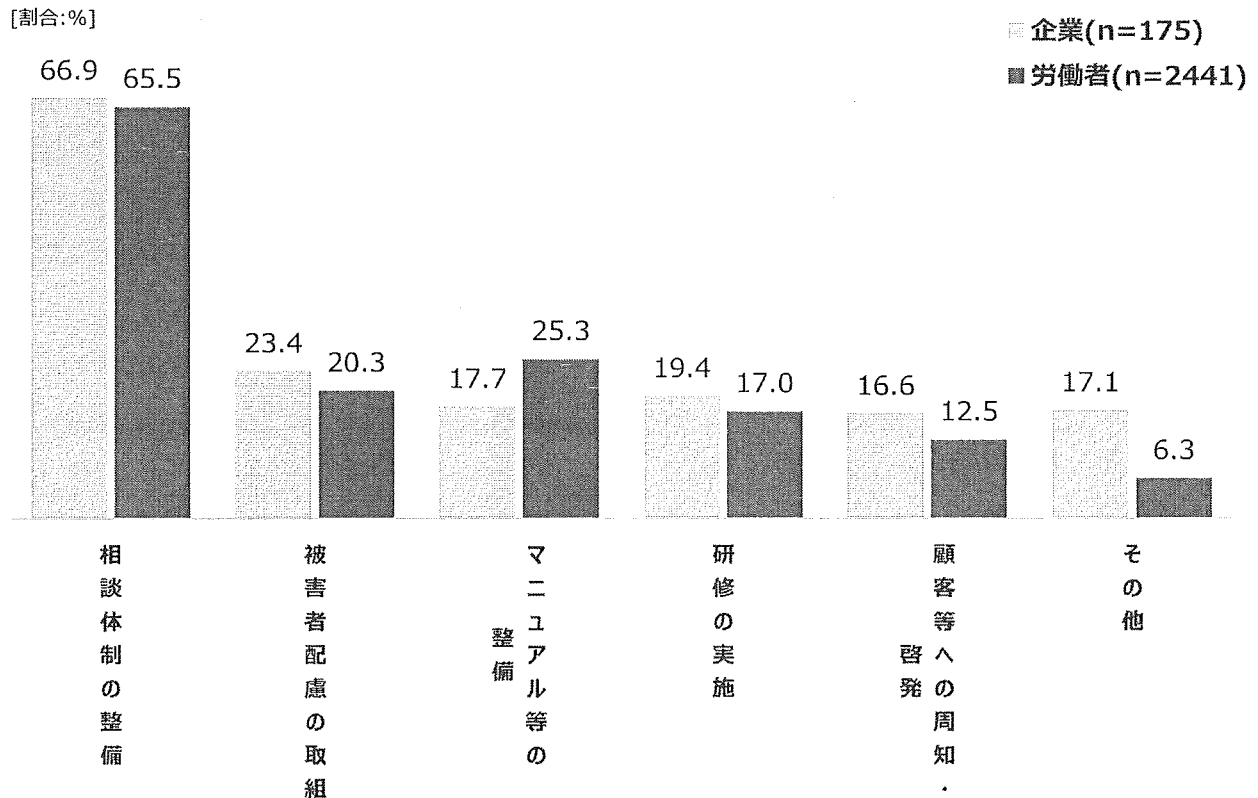
| 企業規模 | スキル・ノウハウがない | 人材を確保できない | 時間・費用が確保できない | 相談窓口がない | 効果が期待できない | 必要性を感じていない |
|----------------------|-------------|-----------|--------------|---------|-----------|------------|
| 30人未満(n=308) | 28.2 | 13.0 | 13.6 | 10.4 | 10.7 | 41.6 |
| 30人以上100人未満(n=172) | 35.5 | 12.2 | 16.3 | 12.2 | 14.0 | 37.2 |
| 100人以上300人未満(n=79) | 46.8 | 22.8 | 26.6 | 17.7 | 12.7 | 22.8 |
| 300人以上1,000人未満(n=23) | 65.2 | 17.4 | 21.7 | 21.7 | 13.0 | 21.7 |
| 1,000人以上(n=2) | 100.0 | 50.0 | 0.0 | 50.0 | 0.0 | 0.0 |

[割合:%]

※「検討しているが願っていない」、「願っていない」に回答した企業を対象とした複数選択。

カスタマーハラスメント対策の実施状況について

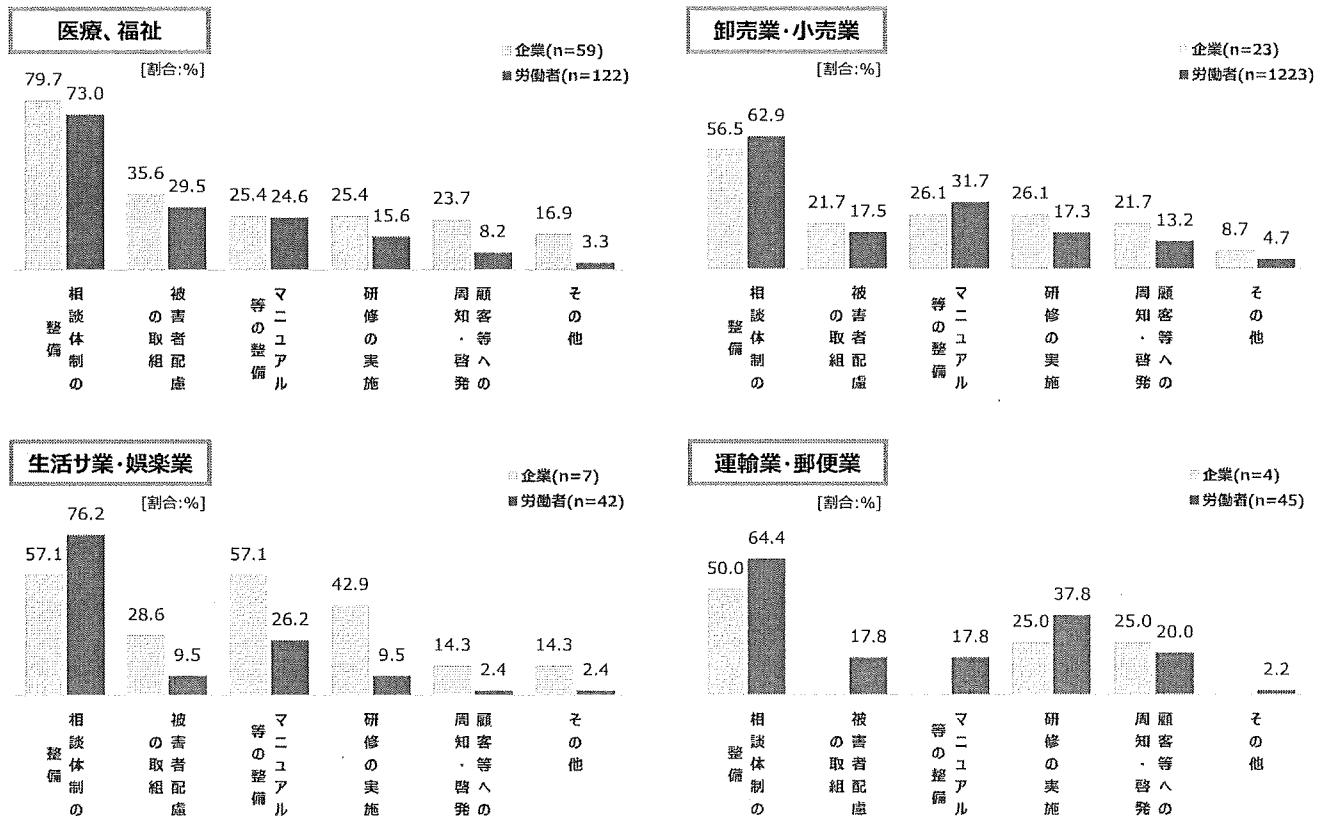
⑥ 講じられている対策（対策実施済み企業/労働者）



※調査時点:令和6年5月1日現在 ※企業調査は「対策を講じている」と回答した企業を対象とした複数選択。 ※労働者は「実施されている対策」としていずれかの対策を選択した者に占める各選択肢の割合を示す。

カスタマーハラスメント対策の実施状況について

⑦ 講じられている対策（主な業種）【企業調査「発生あり」上位2業種、労働者調査「被害あり」上位3業種】

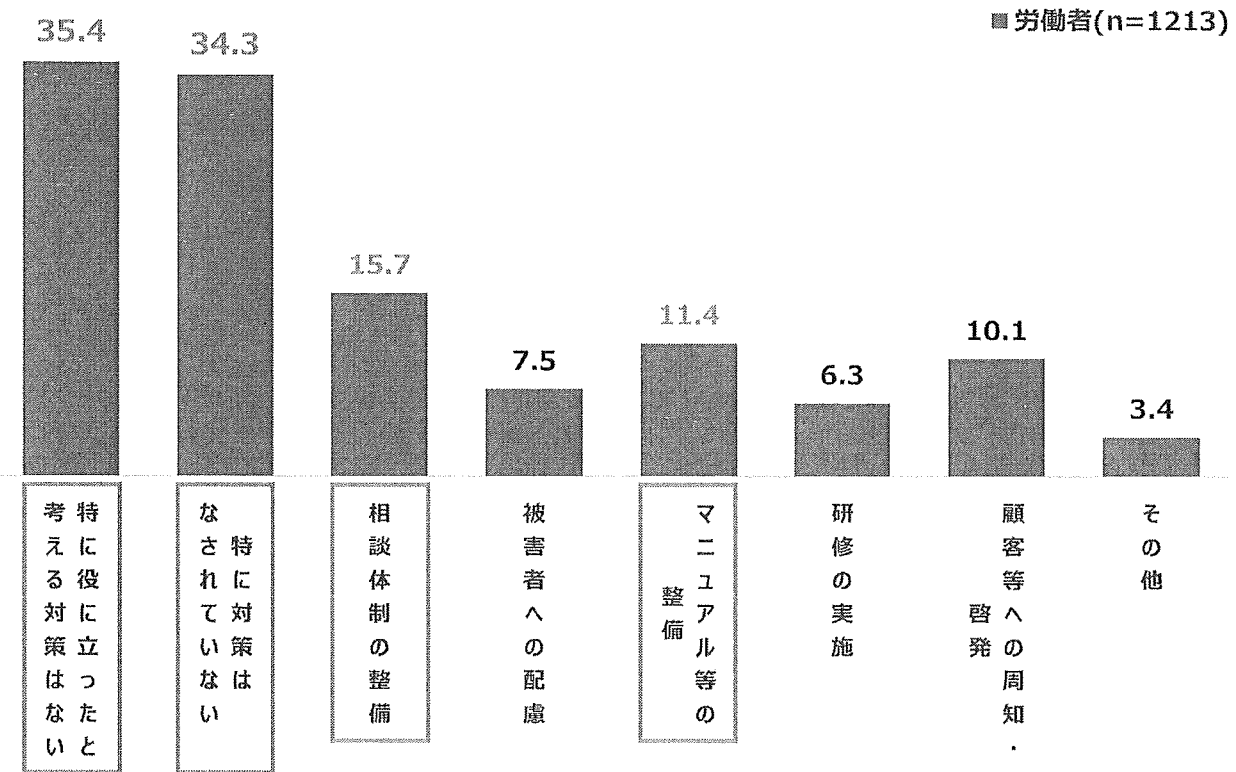


※調査時点:令和6年5月1日現在 ※企業調査は「対策を講じている」と回答した企業を対象とした複数選択。 ※労働者は「実施されている対策」としていずれかの対策を選択した者に占める各選択肢の割合を示す。
 ※生活サービス業:生活関連サービス業

カスタマーハラスメント対策の実施状況について

⑧被害時に役に立ったと考える対策（被害労働者）

[割合:%]

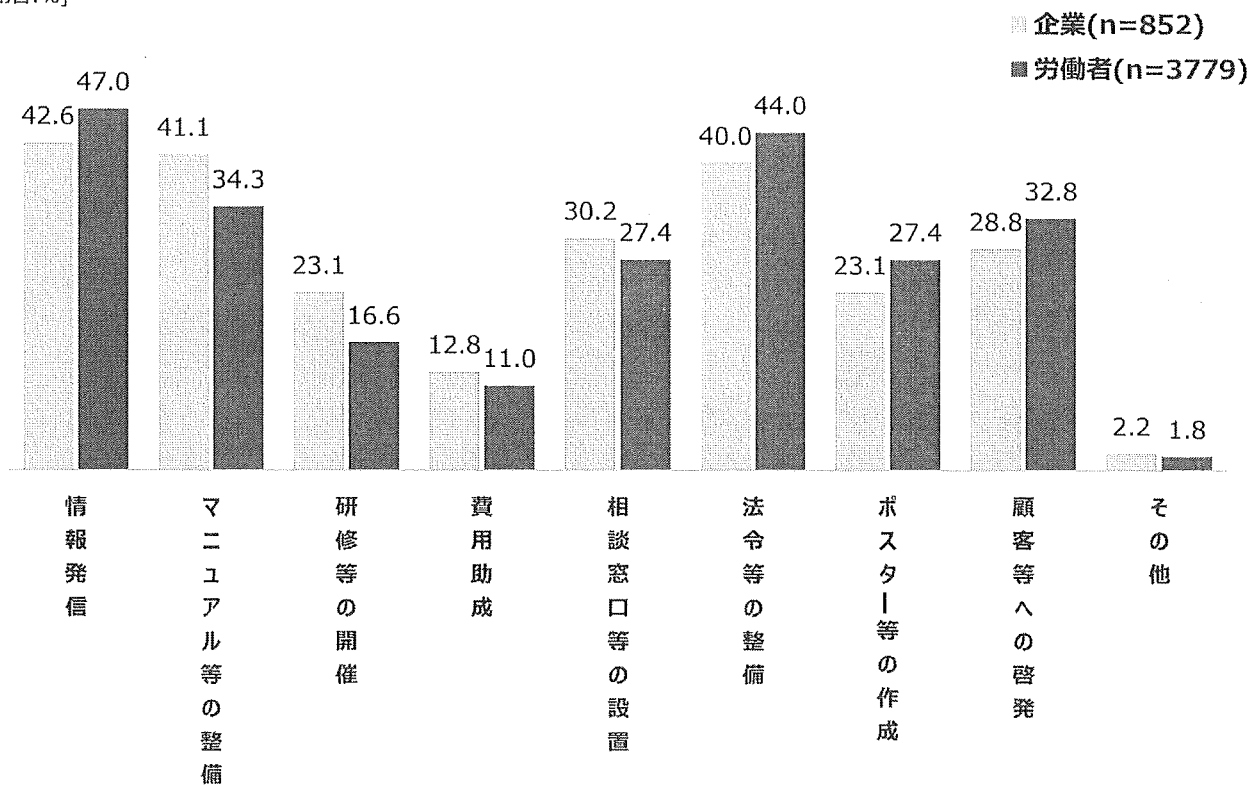


※過去3年間にカスタマーハラスメントを受けたことがあると回答した労働者を対象とした複数選択。

行政に求める防止対策の取組について

①行政に求める対策（全企業/全労働者）

[割合:%]

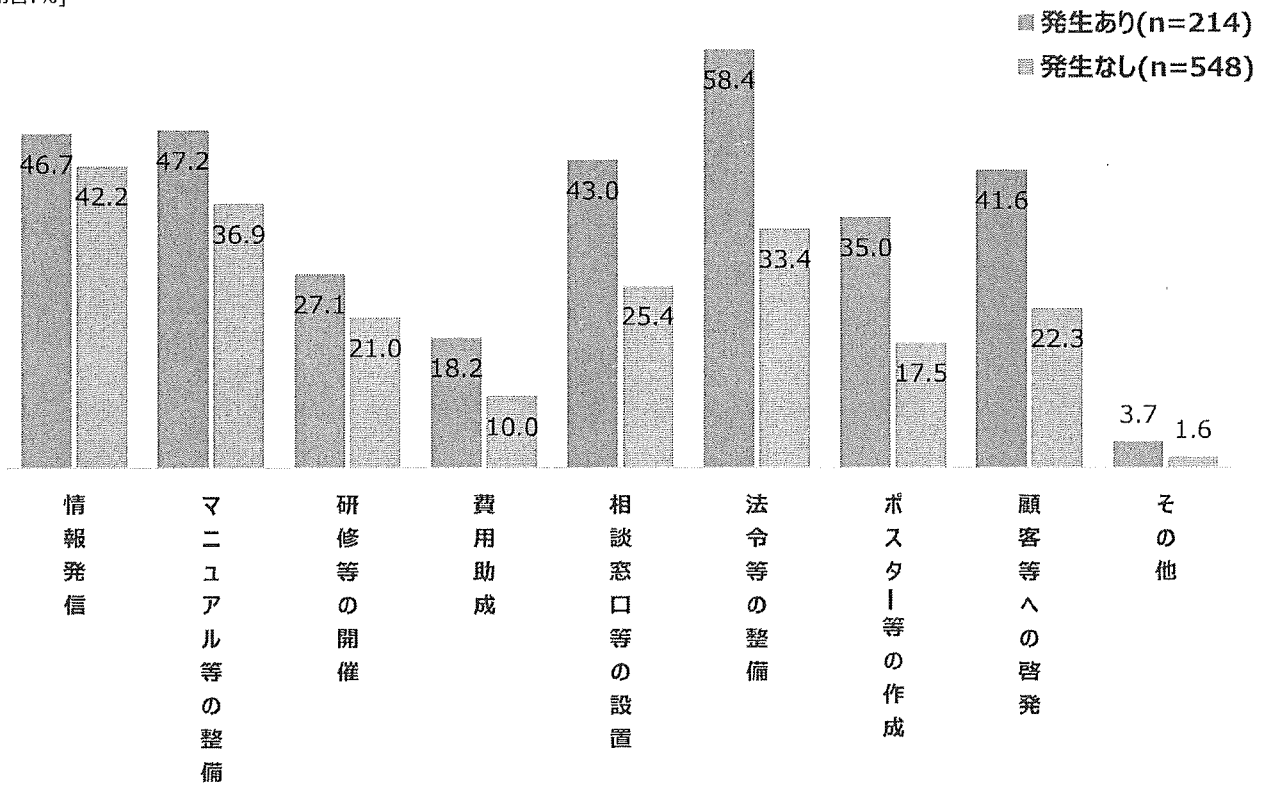


※複数選択。

行政に求める防止対策の取組について

②行政に求める対策（企業：カスハラ発生あり/なし）

[割合:%]

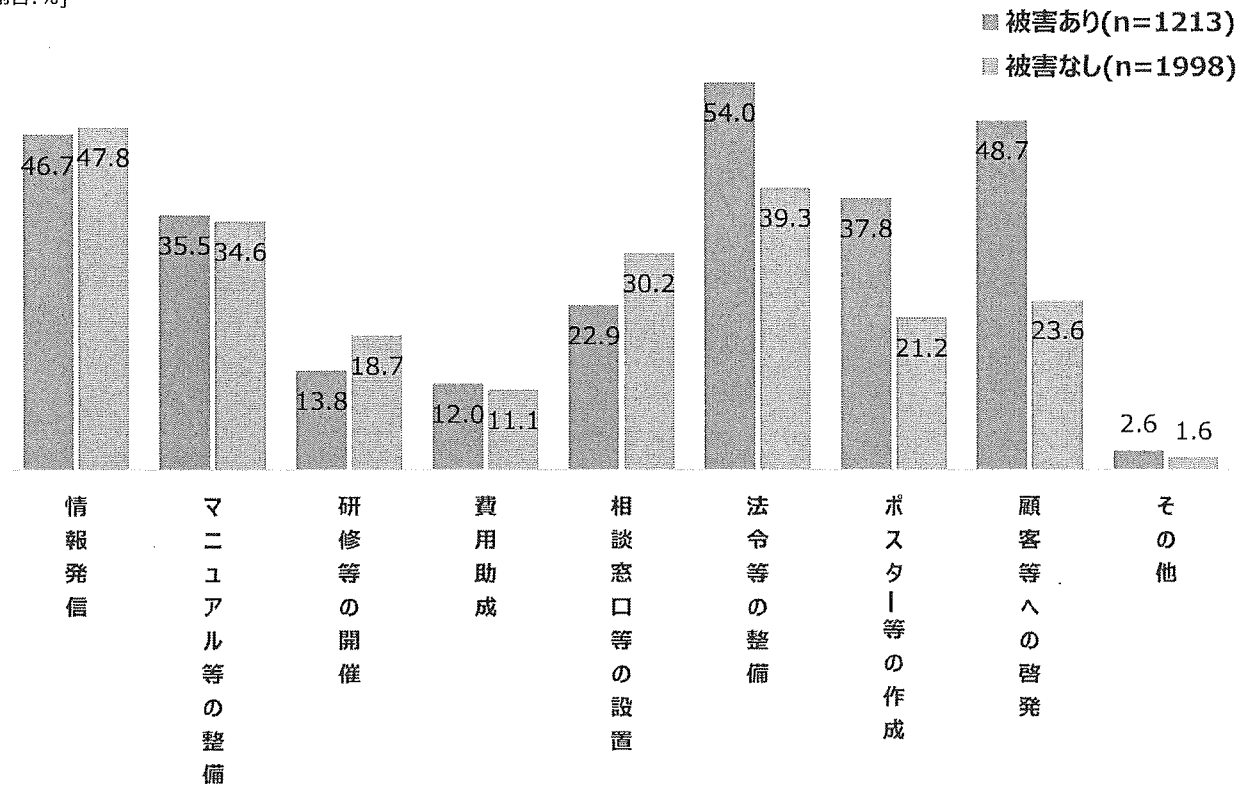


※複数選択。

行政に求める防止対策の取組について

③行政に求める対策（労働者：カスハラ被害あり/なし）

[割合:%]



※複数選択。